N° 587 • JANVIER 2020

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Test

18 PÂTES À TARTINER

Du sucre, du gras... et peu de noisettes

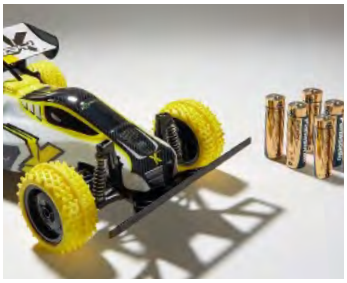
APPAREILS IRRÉPARABLES

Il y a urgence !

> Notre test
> Nos constats
> Nos solutions

TESTS LABO QC

PILES
Jetables contre rechargeables



LAVE-LINGE
Le rinçage est leur point faible

LAVE-VAISSELLE
De 300 € à 1400 €

IMPRIMANTES
Gros écarts sur les coûts d'impression

Promotions
Trop de rabais bidon !

DOM avion 6 € • TOM : 720 XPF

L 12260 - 587 - F: 4,80 € - RD

Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs citoyens responsables.

QUE CHOISIR, c'est plus qu'un magazine !

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1re association de consommateurs de France.

LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 150 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes, vos besoins pour que votre voix soit entendue.

L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

www.quechoisir.org

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK

UFC-QUE CHOISIR
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél. : 01 43 48 55 48. Télécopie : 01 43 48 44 35

Président et directeur des publications : Alain Bazot **Assistants/relations presse/communication :** Marie-Christine Brument, Corentin Coppens, Olivier Dejeufosse, Mathieu Wolfersperger **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** · **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) – **Assistante :** Catherine Salignon · **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki · **Enquêtes, reportages :** Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Marie-Noëlle Delaby, Camille Gruhier (chef de rubrique tests produits), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente · **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (*QC* en ligne) · **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland · **Maquette :** Ludovic Wyart **(directeur artistique),** Sandrine Barbier, Capucine Ragot · **Iconographie :** Catherine Métayer · **Infographie/maquette Web :** Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Caroline Meunier-Laguillaume · **Documentation :** Frédérique Vidal **(responsable),** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin · **A collaboré à ce numéro :** Inès Blanjard **QUE CHOISIR ÉDITION** · Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** · Éric Bonneff **(directeur),** Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Claire Garnier, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Fanny Michel, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** · Grégory Caret **(directeur),** Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** · Raphaël Bartlomé **(responsable),** Gaëtan Dupin, Marion Fradin, Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène **ADMINISTRATION** · Florence Thomassin **(directrice administrative et financière),** Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier · **Ressources humaines :** Véronique Couesnon **(directrice),** Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck · **Gestion de projets :** Régis Ghozlan **(directeur)** · **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille **(directeur technique),** Gilles Jean, Nicolas Lavergne, Franck Lecerf, Christophe Marti, Adrien Mussio, Zohra Sourta, Alexis Ulrich · **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Assia Chetioui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** · Thierry Duqueroy **(directeur),** Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent · **Courrier :** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi · **Information juridique :** Sophie Herbreteau **(directrice),** Laure Littardi, Falone Apety, Murielle Bailly, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Raphaëlle Grégoire, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi, Sophie Thomas · **Service abonnements :** *Que Choisir,* 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 · **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** Sip/Gérard Ribaux · **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** · Association à but non lucratif · Bureau du conseil – **Président :** Alain Bazot – **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne **Trésorier :** Jacques Robert **Trésorier adjoint :** Jacques Fleury **Secrétaire :** Michel Namy · **Conseil d'administration :** Christian Bernard, Joël Dufour, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Patricia Souillat, Martial Verschaeve ; et pour le personnel, Soraya Hamimi, Julia Le Roux · **Études :** Mathieu Escot **(directeur adjoint),** Olivier Andrault, Antoine Autier, Matthieu Robin, Christelle Leduc · **Relations institutionnelles :** Cédric Musso **(directeur)** · **Relations associatives :** Béatrice Delpech **(directrice adjointe),** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson, Chantal Trancoso **IMPRESSION** · RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé,* un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

SOMMAIRE

Nº 587 • JANVIER 2020

16
Réparabilité de nos appareils
Le nouveau défi des fabricants

J-C.&D. PRATT/PHOTONONSTOP

A. BREZNAY/REA

24
Peste porcine
Grosse fièvre au rayon jambon

34
Pâtes à tartiner
Où sont passées les noisettes ?

D. ASBACH/LAIF-REA

RÉGIS FALLER

48
Offres Linky
Big Brother débarque chez vous

INFO EXPRESS
Toute la consommation en bref 4

AUSSI UNE ASSOCIATION
Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales 12
Les associations locales et leurs actions 14

ZONE ROUGE
Réparabilité de nos appareils
• Le nouveau défi des fabricants 16

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER
Isolation à 1 € • Un désastre, et aucune sanction 22

ALERTE
Peste porcine • Grosse fièvre au rayon jambon 24
Réseaux sociaux • Arnaques à la mode Facebook 28
Soldes et promotions
• Attention aux fausses bonnes affaires 30

LABO QC
GRAND TEST DU MOIS
Pâtes à tartiner • Où sont passées les noisettes ? 34

Imprimantes multifonctions
• Elles font plutôt bonne impression 38
Lave-linge • Ça rince mal 40
Piles jetables et rechargeables • Rechargez vos batteries 43
Lave-vaisselle • Demandez le programme ! 46

DÉCRYPTAGE
Offres Linky • Big Brother débarque chez vous 48
Assurances • Celles qui assurent en cas de sinistre 51
SFAM • Remboursements : on est loin du compte 54
Alcool • Et si on faisait une pause ? 56
Télévision • La télécommande brise ses chaînes ! 58

FORUM
Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

TOUT S'EXPLIQUE
Loi Alimentation • Une inflation politisée 64
Royaume-Uni • Voyager après le Brexit 65
Téléphonie mobile • Appels et SMS en wifi 65

JUSTICE ?
Les victimes restent sans voix 66

Le numéro 586 de *Que Choisir* a été tiré à 514 000 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
A. LEVESQUE • JC-D&PRATT/PNS • A. LECOMTE • VOISIN/PHANIE

ÉDITO

A. LECOMTE

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

Surprendre !

Vous informer, vous guider, vous défendre : trois des missions essentielles de *Que Choisir*. Qui passent, parfois, par vous surprendre. L'année 2019 l'illustre bien. En février, notre enquête sur le pouvoir d'achat (*QC* n° 577) révélait qu'une économie de 10 500 € en moyenne était possible si l'on changeait d'assurance emprunteur en cours de route. En mai (*QC* n° 580), notre test sur les lessives battait en brèche « un paradoxe très français » : les liquides, prisées de nos concitoyens, se classent bien mal par rapport aux poudres, pourtant délaissées. Ce même mois, nous révélions que des smartphones hors de prix étaient fragiles. Vendu 1 155 €, l'Iphone XS obtenait, pour la solidité, un pitoyable 3 sur 20 ! Place maintenant à 2020. Vous surprendre ? Ce premier numéro de l'année s'y emploie déjà. Prenez notre test sur les

Naïfs que nous sommes…

piles (p. 43 à 45). Si, pendant un an, vous alimentez avec des jetables la voiture radiocommandée offerte à Noël à votre enfant, il vous en coûtera 612 € et 288 piles parties à la poubelle. Avec des rechargeables au même prix ou à peine plus chères, vous ne débourserez que 21 €. Notre article sur les fausses promotions (p. 30 à 32) montre, lui, que nous tombons souvent dans le panneau. Telle offre nous promet 400 € de réduction sur un téléviseur ? Naïfs que nous sommes, il n'y a en réalité aucun rabais !

Par ailleurs, permettez-moi, chères lectrices et chers lecteurs [1], de vous remercier. Sur un marché de la presse écrite en souffrance, nos magazines résistent bien, les abonnements sont même en progression. De plus, l'audience de notre site quechoisir.org croît sans faiblir. Grâce à votre fidélité et à votre soutien, l'UFC-Choisir peut agir pour défendre vos intérêts. Vous informer, vous guider, vous défendre… et vous surprendre, donc. Très bonne année à tous. ◆

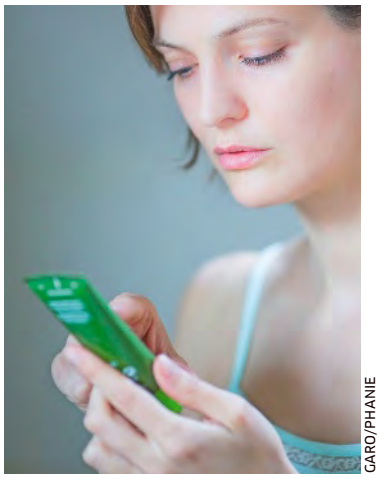
(1) Sur quechoisir.org, inscrivez-vous à notre panel de lecteurs pour donner votre avis sur vos magazines.

INFO EXPRESS

COSMÉTIQUES

Des contrôles fructueux

Récemment, les services de la répression des fraudes ont dressé le bilan de leur dernière campagne d'inspection des produits cosmétiques. Ils se sont penchés, entre autres, sur les sites marchands, qui, comme nous l'avons dénoncé à plusieurs reprises, s'abstiennent trop souvent de préciser les listes d'ingrédients : 29 % des sites contrôlés étaient en infraction, notamment pour cette raison. Internet ou non, la foire aux mentions trompeuses continue : allégations « sans » (tel ingrédient) alors que la formule en contient, « made in France » ou « enrichi en… » injustifiés, etc. Les cosmétiques solaires, eux, oublient souvent l'affichage des nanomatériaux dans la liste de leurs composants (environ la moitié des articles analysés). Trop d'allégations thérapeutiques demeurent sur les produits, notamment à base d'huiles essentielles, en violation de la loi puisqu'un cosmétique n'est pas destiné à soigner. Enfin, des soins de blanchiment de la peau interdits ont été retrouvés en vente, et saisis. ◆



GARO/PHANIE

BOUTEILLES EN PLASTIQUE

Marche arrière sur la consigne, ou enfumage ?

Le bon sens a fini par l'emporter sur le lobbying acharné des industriels de la boisson en faveur de la consigne sur leurs bouteilles en plastique, abondamment relayé par Brune Poirson, secrétaire d'État au ministère de la Transition écologique et solidaire. Fin novembre, Édouard Philippe, le Premier ministre, a annoncé qu'elle ne serait pas mise en place sans l'accord des élus locaux, qui y sont opposés. À l'inverse des bouteilles en verre, lavées puis réutilisées quand on les consigne, celles en plastique ne peuvent pas être réemployées. Or leur collecte pour recyclage se fait déjà via les bacs de tri sélectif. Leur PET transparent est même le matériau qui rapporte le plus aux centres de tri des collectivités locales, tant il est prisé des recycleurs. Ce projet de consigne ne profitait qu'à Danone, Coca-Cola, Nestlé et consorts, inquiets de voir l'image de leur plastique à usage unique se dégrader à grande vitesse. Avec la consigne, ils espéraient redorer le blason de ce contenant. Du *greenwashing* à l'état pur. Pourtant, le ministère de la Transition écologique et solidaire s'obstine à vouloir l'imposer. Qui dit vrai au sein du gouvernement ? La question est ouverte. ◆

J. BONNEFOY

BILDERBOX/ANDIA

MÉDICAMENTS À ÉVITER

La liste de *Prescrire* mise à jour

Une dizaine en plus par rapport à l'an dernier. C'est ce que fait apparaître l'actualisation de la liste des médicaments à éviter, qui vient d'être publiée* par la revue médicale indépendante *Prescrire.* Pas moins de 105 produits sont concernés, dont 92 commercialisés en France (les autres le sont en Belgique ou en Suisse). La plupart étant en vente libre dans les officines, il s'agit d'attirer l'attention sur leur balance bénéfices-risques insuffisante.

Cela touche tout d'abord des argiles médicamenteuses proposées en cas de troubles intestinaux (brûlures gastriques, reflux, diarrhée...), comme Actapulgite ou Gastropulgite (attapulgite), Smecta (diosmectite), RennieLiquo (hydrotalcite), Bedelix ou Gelox (monmectite), Gastropax ou Neutroses (kaolin). Leur contamination par du plomb justifie de les éviter au maximum, surtout dans des affections sans gravité pouvant être prises en charge autrement. *Que Choisir* avait déjà évoqué cette situation dans une étude publiée en 2015. Le problème n'a pas changé, et s'applique également aux compléments alimentaires et à quelques dispositifs médicaux.

Autre médicament épinglé, à cause du risque d'allergie : Maxilase et ses génériques, en comprimés ou en sirop, contre les maux de gorge. D'ailleurs, l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) les a retirés des rayons en accès libre. Ils ne pourront plus être achetés que sur demande au comptoir. En cas de douleur trop forte, le paracétamol fonctionne bien et reste moins risqué s'il est utilisé à la bonne posologie.

Pour calmer la toux, les produits à base de pentoxyvérine (Vicks sirop pectoral 0,15 % ou Clarix toux sèche pentoxyvérine) présentent, certes, l'avantage de ne contenir ni antihistaminique ni opioïde, comme d'autres sirops, mais ils sont tout de même susceptibles d'entraîner des problèmes cardiaques ou allergiques. Par conséquent, mieux vaut s'en passer. Au rayon des anti-inflammatoires non stéroïdiens, Tilcotil (ténoxicam) rejoint Feldène (piroxicam) dans les médicaments pas plus efficaces que d'autres, et comportant des risques digestifs et cutanés parfois gravissimes. Enfin, Tanakan (ginkgo biloba) et ses génériques, qui visent les troubles cognitifs chez les personnes âgées, n'ont pas d'efficacité supérieure à un placebo. Et surtout, ils exposent *« à des hémorragies, des troubles digestifs ou cutanés, des convulsions et des réactions d'hypersensibilité ».*

Contre les troubles intestinaux, pas d'argile au plomb

Ces « nouveautés » s'ajoutent à toutes les autres spécialités qui, en dépit du danger qu'elles représentent, sont encore sur le marché. Rappelons ici que figurent toujours, sur la liste de *Prescrire,* des anti-Alzheimer, aujourd'hui déremboursés, l'antiallergique Primalan (méquitazine) et un nombre important d'antidiabétiques. ◆

** Liste consultable sur Prescrire.org.*

URGENCES

Passage non obligé ?

D'après une étude publiée dans la revue *British Medical Journal Quality & Safety,* seulement 6 % des passages aux urgences en France sont injustifiés, selon trois critères cumulés : l'urgentiste l'a considéré comme non justifié ; la situation aurait pu être gérée par un généraliste ; le cas n'a pas nécessité l'utilisation des ressources de l'hôpital (hospitalisation, moyens diagnostiques, administration d'un traitement, etc.).

OPTIQUE

Lunettes sans reste à charge

À partir du 1er janvier 2020, la réforme « 100 % santé » entre pleinement en application pour les lunettes. Dès lors, et à condition d'avoir souscrit un contrat complémentaire « responsable », il est possible de s'équiper en verres et monture sans reste à charge.

Le choix des montures est restreint à un éventail de 17 modèles (10 pour les enfants), proposés en deux couleurs et vendus 30 €. La prise en charge des verres comprend l'amincissement, le durcissement antirayures et l'antireflet. Les complémentaires peuvent proposer une prise en charge en sus mais, dans ce cas, les tarifs ne sont pas encadrés et le remboursement est plafonné : 100 € pour la monture et entre 420 € et 800 € pour l'équipement complet, selon la complexité des verres.

GARO/PHANIE

BILLETS DE TRAIN

Passez par l'étranger !

Impossible d'acheter un billet avec plus de deux correspondances sur le site Oui.sncf, déplorent de nombreux habitués du train. Ceux ayant des trajets compliqués à effectuer doivent donc se rendre à un guichet SNCF... où l'attente est longue ! Ils peuvent pourtant éviter cette épreuve, révèle la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut) dans son bulletin de décembre dernier. *« Pour les voyages qui nécessitent trois changements, il faut utiliser le site de la DB ou celui des CFF* (les chemins de fers allemands et suisses, ndlr)*»*, écrit l'association. Cela fonctionne aussi avec le site de la SNCB, l'opérateur ferroviaire belge.

G. ROLLE/REA

DÉPAKINE

Condamnation remise en cause

En décembre 2017, Sanofi Aventis était condamné à verser 3 millions d'euros à la famille d'une enfant née handicapée à cause d'un de ses médicaments, la Dépakine (valproate de sodium), un antiépileptique que prenait sa mère. Récemment, la Cour de cassation a partiellement annulé la décision. Motif ? Un des arguments du laboratoire n'a pas été examiné. Sanofi estimant avoir été empêché de modifier le descriptif officiel de son produit par l'Agence du médicament, raison pour laquelle la patiente n'était, en 2002, pas avertie du risque pour son enfant à naître. C'est maintenant à la cour d'appel de Paris de se prononcer.

VOISIN/PHANIE

MEDIATOR

L'Agence du médicament a ignoré le drame

Depuis la mi-novembre, le tribunal correctionnel de Paris examine les responsabilités de l'Agence du médicament (née Afssaps en 1993, devenue ANSM en 2012) et des laboratoires Servier dans le drame du Mediator (benfluorex). Commercialisé comme antidiabétique pendant 33 ans par les seconds, le Mediator était en réalité un anorexigène de la même famille que l'Isoméride (dexfenfluramine) et le Pondéral (fenfluramine), deux coupe-faim évincés du marché à la fin des années 1990 en raison des risques d'hypertension artérielle pulmonaire (HTAP) et de valvulopathies cardiaques. On savait, depuis 1993, que le benfluorex produisait dans l'organisme le même métabolite dangereux, la norfenfluramine. Cependant, grâce à son indication contre le diabète et à cause de la mollesse des autorités sanitaires, le Mediator est resté en vente jusqu'en 2009. Bilan estimé : de 500 à 2 000 morts. Le nombre de personnes gardant des séquelles du traitement n'est pas connu.

Des évidences niées

La volonté constante de Servier, pendant plus de 30 ans, de dissimuler la véritable nature de son produit n'a pas facilité la tâche de l'Agence du médicament. En 1999, une note de Jean-Philippe Seta, alors directeur général du groupe, insiste encore sur la différence de métabolisme entre Mediator, Isoméride et Pondéral... Mais au fil des audiences, l'évidence s'impose. Au milieu des années 1990, tous les éléments sont là pour sortir le Mediator du marché. Pourtant, de façon incompréhensible, le premier directeur de l'Afssaps, Didier Tabuteau, épargne la spécialité, qui reste vendue en pharmacie sous ordonnance. Elle est simplement mise sous surveillance. *« C'est dans la logique de l'époque,* s'est-il justifié devant les juges. *L'interdiction des préparations magistrales s'expliquait par la crainte d'un report après celle des coupe-faim. Le maintien de la spécialité pharmaceutique Mediator (benfluorex), avec son indication dans le traitement du diabète et un rapport bénéfice-risque qui n'était pas en cause, semblait acceptable. »* La procureure insiste : *« Dans une note, vous écrivez que, pour la spécialité pharmaceutique, le maintien est "possible". On a l'impression que ça s'est joué à très peu. » « Je ne m'en souviens pas, j'aurais souhaité prendre une autre décision »*, lâche Didier Tabuteau, *« accablé par ce qui s'est passé »*.

Occasions manquées

En 1999, l'Afssaps demande à Servier des éléments complémentaires sur le devenir du benfluorex dans l'organisme. Or, malgré des informations précises, la responsable de la pharmacovigilance, Anne Castot, laisse filer. La suite, c'est un festival d'occasions manquées. En 2005, interpellé par la revue médicale *Prescrire* (lire aussi p. 5) sur les cas de valvulopathies, Jean Marimbert, alors directeur général de l'Afssaps, répond qu'il n'y a pas de signal en France, que le médicament est sous surveillance. En 2007, lors du renouvellement d'autorisation de mise sur le marché (AMM), les réserves de la commission de pharmacovigilance passent au second plan. La commission d'AMM décide de garder l'indication dans le diabète en attendant les résultats d'études en cours ! L'inertie ne prend fin qu'en 2009, grâce à la pugnacité d'Irène Frachon, la pneumologue qui a révélé le scandale. ◆

ENEDIS

Indemnisation après coupure

Juin 2017, en pleine nuit. Une coupure d'électricité de longue durée affecte le logement de Joël T., à Toulouse (31). L'incident est dû à des travaux sur le réseau. Un four et un aquarium sont endommagés, et le contenu du congélateur est bon à jeter. Souhaitant être dédommagé, le particulier adresse une réclamation à Enedis, le gestionnaire du réseau. Ce dernier répond qu'il n'est tenu qu'à une obligation de moyens, et que seule la perte des denrées pourra donner lieu à indemnisation, à condition de prouver leur achat. Joël T. saisit alors le tribunal d'instance de Toulouse. Par une décision rendue en septembre 2019 [1], Enedis est condamné à verser au plaignant 626,90 € *« au titre de la réparation des désordres advenus par la coupure d'électricité d'une durée de 13 heures »*. Le consommateur obtient aussi 65 € de dommages-intérêts. ◆

TI de Toulouse, jugement n° 3077/19, du 26/09/19.

P. ALLARD/REA

RESTAURATION COLLECTIVE

Une lente marche vers le bio

L'article 24 de la loi Alimention disposait, il y a un an, qu'à compter du 1er janvier 2022, la restauration collective devrait proposer au moins 20 % d'aliments issus de l'agriculture biologique ou de producteurs en conversion vers le bio (depuis au moins une année). À presque deux ans de cette date butoir, les cantines privées comme publiques ont mis la main à la pâte, indique le nouveau rapport de l'Agence bio, organisme officiel chargé de la promotion du bio. Ce marché a connu une croissance de 28 % en 12 mois, plus forte que celle au sein des foyers. Mais la route reste longue, car le bio ne représente toujours, en parts de marché, que 4,5 % de la restauration collective. Pour arriver au compte, il faudra mettre les bouchées quadruples ! ◆

G. ROLLE/REA

RAPPELS PRODUITS

BAGUE LUMINEUSE DE MARQUE B & G INTERNATIONAL

Référence : N° 15650. Lot : CF 160054. **PROBLÈME :** les piles bouton sont accessibles pour les enfants. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat.

HOCHET DE DENTITION RENNE EN BOIS ET SILICONE DE MARQUE ELYCE CRÉATION

Lot : EL20197. **PROBLÈME :** risque de suffocation et d'asphyxie. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat.

MIROIR CONVEXE CONFORAMA VENDU ENTRE LE 25 SEPTEMBRE ET LE 8 NOVEMBRE 2019

Code produit : 700675. **PROBLÈME :** défaillance du système de maintien du miroir sur son support, d'où un risque de bris de verre lors de sa chute. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin Conforama.

ÉTAGÈRE 5 TABLETTES EN RÉSINE ET MÉTAL, 185 X 119 X 45, DISTRIBUÉE PAR LEROY MERLIN

Référence : 17312015. Code-barres : 8005646027642. **PROBLÈME :** les arêtes métalliques peuvent être coupantes. **OÙ S'ADRESSER** : remboursement en magasin Leroy Merlin. Informations au 0 800 100 261.

STYLO FRENCH MANUCURE (CRAYON 3 ML) DE MARQUE ADOPT'

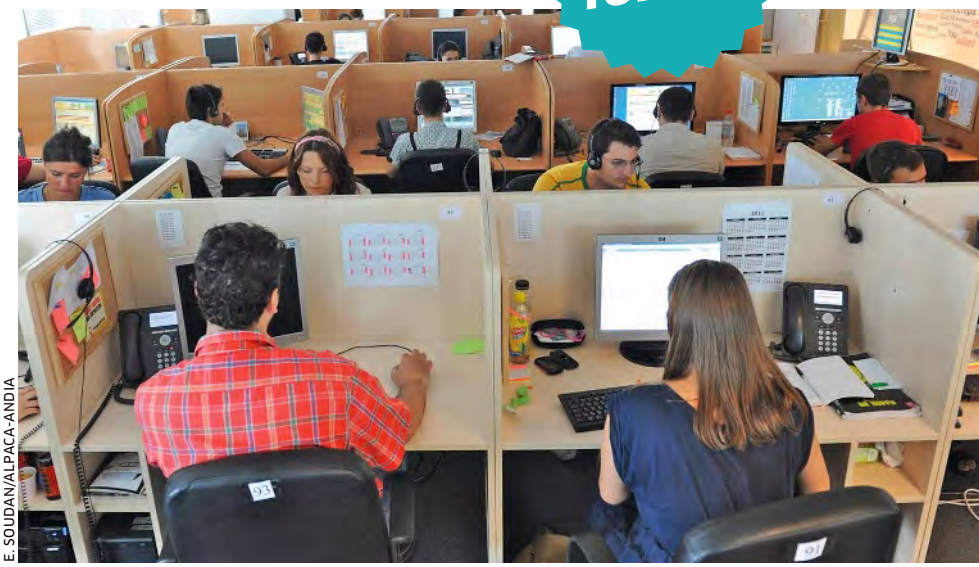
Code-barres : 3700719 009376. Lots : 3615, 4716 et 2517. **PROBLÈME :** présence de méthylisothiazolinone d'où un risque de réactions allergiques cutanées. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat.

Tous les rappels de produits sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Des courtiers d'assurances aux pratiques « sauvages »

Vente forcée



E. SOUDAN/ALPACA-ANDIA

Va-t-elle se concrétiser et, surtout, la mesure sera-t-elle efficace ? L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), l'organe qui veille sur les secteurs de la banque et de l'assurance, demande que soient corrigées, avant la fin du premier semestre 2020, *« les pratiques de certains acteurs du marché en matière de vente de contrats d'assurance par voie de démarchage téléphonique »*. Ainsi, l'Autorité *« engage tous les acteurs de la chaîne de distribution (assureurs, courtiers…) à mettre en place des mécanismes de contrôle de la qualité des ventes reposant notamment sur une conservation des enregistrements téléphoniques »* (lire aussi p. 13 et p. 54).

Répondre à un SMS engage le particulier

Particulièrement visée, la vente forcée de complémentaires santé à des assurés qui en possèdent déjà une. Démarchés par téléphone puis mis en confiance, ces consommateurs donnent à leur interlocuteur – en général, un courtier – certaines informations personnelles. Le démarcheur fait ensuite valider l'accord de manière électronique par envoi d'un SMS. Souvent, le particulier pense qu'y répondre ne l'engage à rien. Erreur… Très vite, il reçoit un courrier de l'assureur lui indiquant que sa souscription a été prise en compte. Le plus souvent, le contrat ne lui est en revanche jamais expédié. Et lorsque le consommateur exprime le souhait d'annuler son pseudo-engagement, on lui rétorque que le délai de rétractation légal de 14 jours est échu. Pierre Souvay, bénévole à l'UFC-Que Choisir des Vosges, a traité un certain nombre de litiges impliquant notamment deux courtiers, Praeconis, basé à Vesoul (70), et Néoliane, à Nice (06). *« J'ai été sidéré par la facilité avec laquelle les pratiques dites sécurisées étaient contournées,* raconte-t-il. *Cela étant, lorsque les associations locales UFC-Que Choisir sont saisies et qu'elles interviennent auprès de l'assureur, nous obtenons en général l'annulation du contrat. »* Qu'on se le dise… ◆

VÉHICULES AU RAPPEL

LES AUTOMOBILISTES CONCERNÉS DOIVENT S'ADRESSER À LEUR CONCESSIONNAIRE, QUI SE CHARGERA DE L'INTERVENTION.

Ford KA+

Mercedes EQC

LES FIAT 500 1.2 fabriquées du 13 novembre au 19 décembre 2018. **PROBLÈME :** défaut de fabrication des arbres de transmission droite qui risquent de se rompre.

LES FORD KA+ ET KA+ ACTIVE fabriquées du 8 septembre 2017 au 15 avril 2019. **PROBLÈME :** mauvaise fixation d'un câble électrique dans le compartiment moteur pouvant occasionner un court-circuit.

LES MERCEDES EQC construits entre le 11 février et le 8 octobre 2019. **PROBLÈME :** risque de défectuosité au niveau du différentiel susceptible d'engendrer la casse de la boîte de vitesses.

LES TOYOTA PRIUS produites entre le 25 avril et le 6 juin 2019. **PROBLÈME :** risque de diminution, voire de perte, de l'assistance de freinage. La pédale de frein deviendrait alors très dure à actionner.

COMMERCE ÉQUITABLE

Y voir plus clair

Le développement durable est à la mode : difficile de faire la distinction entre les professionnels qui s'en réclament à juste raison et ceux qui surfent sur la vague. Pour vous aider à vous y retrouver, le collectif Commerce équitable France publie le *Guide international des labels de commerce équitable**. Critères financiers (prix justes, prime pour la coopérative, etc.), sociaux, environnementaux et de gouvernance (transparence, gestion démocratique des organisations de producteurs, etc.) sont passés au crible.

** Accessible sur commercequitable.org.*

SNCF

La valse des injustices continue

A. APAYDIN/ANDIA

De pire en pire dans l'absurdité ! Après la voyageuse verbalisée alors qu'elle avait payé son billet plus cher qu'elle n'aurait dû (*QC* nº 581), c'est un voyageur en règle qui a reçu une amende de 111 €. Le 25 octobre dernier, comme tous les vendredis, Eliot, 17 ans, quitte sa classe prépa nancéenne pour rentrer dans la Meuse, chez ses parents, en TGV. Au contrôleur, il présente son billet et sa carte Avantage jeune, munie d'une photo récente bien collée grâce à la bande collante fournie par la SNCF. Tout est donc en règle. Sauf que l'agent estime qu'il lui faut une pièce d'identité en plus. Or, Eliot a égaré sa carte la veille. Il dispose néanmoins d'un scan sur son portable et de tous les documents scolaires à son nom dans son sac. Son père, qui l'attend sur le quai, peut aussi confirmer son identité. Mais le contrôleur, apparemment décidé à sévir, refuse tout en bloc. En revanche, il veut bien se contenter du scan pour lui dresser un PV ! Ce sera 61 € d'amende forfaitaire (somme qui ne correspond pas à cette situation selon le barème de la SNCF) et 50 € de frais de dossier. À la réclamation adressée par son père, le service de recouvrement répond oralement par une fin de non-recevoir. Mais la médiatrice, elle, veut une réponse écrite pour se saisir du dossier ! Soupçon injustifié, nature du scan ambiguë, montant de l'amende inventé, contradictions sur les procédures… cela fait beaucoup pour un garçon honnête ! ◆

RECTIFICATIFS

Rouges à lèvres

Une simple lettre modifiée, et une unité de mesure est multipliée par 1 000 ! C'est ce qui est arrivé dans notre article sur les rouges à lèvres publié dans le nº 586 (décembre 2019). Il fallait lire : *« Si la teneur en plomb est de 3 mg/kg, une application contiendra 0,3 µg (microgramme) de plomb. À comparer avec les 10 µg/litre autorisés dans l'eau potable. »*

Débits frauduleux

Au cours de l'article « Quand la banque ne veut pas rembourser » du nº 586 (décembre 2019), pour deux décisions de justice citées, c'est la date d'introduction du recours qui a été donnée et non celle de l'arrêt. Celui de la cour d'appel de Douai date en réalité du 5 octobre 2017 (et non du 5/1/17 comme indiqué), et celui de la Cour de cassation, du 3 avril 2019 (et non du 2/5/18).

ROBOT CUISEUR

Que vaut le Digicook d'Intermarché ?

INTERMARCHÉ

Baptisé Digicook et vendu sous la marque Arthur Martin, le modèle d'Intermarché relance la guerre des prix sur le marché des robots cuiseurs connectés. Commercialisé en exclusivité par le distributeur depuis le 10 décembre et censé être disponible toute l'année 2020, il s'affiche à 349 €. Soit 10 € de moins que le désormais célèbre Monsieur Cuisine Connect de Lidl, dont les deux salves de vente, en juin et en décembre 2019, ont connu un succès immense (*QC* nº 584). Lui-même s'attaquait au leader historique des robots cuiseurs, le Thermomix de Vorwerk, proposé à 1 299 €. Mais, alors que les performances du Monsieur Cuisine Connect restent bien inférieures à celle du TM6 de Vorwerk, le Digicook constitue-t-il une vraie bonne affaire ? Nous avons pu le prendre en main, et la réponse est mitigée. Certes, il réussit honorablement les quelques recettes que nous avons testées (risotto, sauce béchamel et soupe veloutée). Mais il se révèle encombrant et ses fonctionnalités demeurent trop limitées. De plus, son interface laisse réellement à désirer comparée à celle du Monsieur Cuisine Connect ou du TM6. Nous ne pouvons donc pas vraiment le conseiller. ◆

Son interface laisse vraiment à désirer

Retrouvez notre enquête
Pâtes à tartiner
Le mercredi 15 janvier
dans
LA QUOTIDIENNE
Présentée par
Maya Lauqué
et **Thomas Isle**
du lundi au vendredi
à 11 h 45 sur **France 5**

VINCI Autoroutes 107.7
Retrouvez chaque semaine les chroniques conso de **Que Choisir sur Radio Vinci** Autoroutes.

NUTRI-SCORE

Opération étiquetage à Bruxelles

Autocollants multicolores à la main, cinq députés européens ont arpenté, le 7 novembre dernier, les allées d'une grande surface de Bruxelles. Ils ont apposé ces stickers, porteurs d'une note Nutri-Score, sur différents produits tels que des pizzas, des céréales ou des biscuits. Le but de cette action, menée par l'eurodéputée Michèle Rivasi (Les Verts) : soutenir l'initiative citoyenne européenne Pro-Nutri-Score*. Cette pétition a été lancée, en mai dernier, par l'UFC-Que Choisir et des associations de consommateurs de six autres pays (Allemagne, Belgique, Espagne, Grèce, Pays-Bas, Pologne). Elle demande à la Commission européenne *« d'imposer le Nutri-Score sur les produits alimentaires »*

Une pétition lancée dans toute l'Europe

dans toute l'Union (lire aussi p. 12). L'objectif est d'obtenir 1 million de signatures d'ici au 8 mai 2020 (avec un seuil plancher pour chaque pays de l'UE). S'il est atteint, Bruxelles sera dans l'obligation d'étudier la question. À la mi-décembre, seules 83 000 personnes avaient déjà signé, mais la France – pays inventeur du Nutri-Score – avait dépassé son quota avec 57 000 signataires. Signalons que l'initiative est soutenue par plus de 40 ONG ou sociétés savantes françaises et plus de 200 personnalités du monde scientifique. Ailleurs, seuls les Pays-Bas (70 % de l'objectif national) et, à un degré moindre, la Belgique (31 %) décollent. ◆

COMPTE TWITTER M. RIVASI

Pour être pris en compte, les pro-Nutri-Score doivent être 1 million à signer la pétition.

**Sur https://eci.ec.europa.eu/009/public/#/initiative. Le numéro de votre carte d'identité ou de votre passeport vous sera demandé.*

ALIMENTATION

Origine France signalée

Une jauge graduée va apparaître, au premier semestre 2020, sur les emballages des produits laitiers Pâturages et des charcuteries Monique Ranou (Intermarché). Baptisé Franco-Score, ce logo indiquera le pourcentage de matières premières produites en France et sera associé à une carte localisant le lieu de fabrication et, le cas échéant, les labels et autres indications dont bénéficie le produit. *« Cela éclaire concrètement sur la provenance géographique des ingrédients bruts utilisés ainsi que sur le lieu de leur transformation »*, explique l'enseigne. Par cette démarche de « transparence », elle affirme répondre aux souhaits des consommateurs d'une origine locale des produits et d'un prix juste pour les producteurs.

ADDITIFS

Ça s'allège… un peu !

Les fabricants truffent un peu moins leurs produits transformés d'additifs, selon l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses). Désormais, les aliments qui en sont dépourvus pèsent 22 % du total, soit cinq points de mieux qu'il y a 10 ans. Mais près de la moitié de ceux concernés contiennent au moins trois substances différentes. Parmi les plus mauvais élèves : les viennoiseries et desserts surgelés, les produits traiteurs frais et les glaces et sorbets, trop souvent saupoudrés de plus de 10 additifs. Sur les plus de 300 autorisés, tous ne sont pas utilisés, et seuls 8 additifs sont retrouvés dans plus de 10 % des aliments, surtout des texturants employés pour leur rôle cosmétique ou de praticité. Quasi omniprésents dans certaines catégories, ils ne sont pourtant pas tous inoffensifs. Ainsi, 28 % des aliments infantiles « de diversification » contiennent des amidons modifiés ; mono et diglycérides d'acides gras se retrouvent dans 77 % des glaces et sorbets et 25 % des céréales du petit-déjeuner. Éviter les lécithines devient un sport, elles sont présentes dans 94 % des chocolats et produits chocolatés, 88 % des laits infantiles et 84 % des barres céréalières… Notons que les confiseries, pour la plupart truffées d'additifs, ne sont pas prises en compte dans le rapport de l'Anses. Dommage ! ◆

78 % des aliments concernés

GARO/PHANIE

SECOURS D'URGENCE

Des aménagements qui retardent

J-C&D. PRATT/PNS

Il y a un mois, nous évoquions les délais d'intervention des pompiers *« parfois préoccupants »* et qui, globalement, s'allongeaient (*QC* nº 586, p. 5). Or, les aménagements de voirie entrepris par de nombreuses villes pour une meilleure circulation des vélos ou trottinettes pourraient encore dégrader la situation. C'est du moins ce que pense Denise Cogan, bénévole d'une association locale UFC-Que Choisir habitant à Chaville (Hauts-de-Seine) depuis 1975, le long de la RD 910 (ex-RN 10). Sur cette « route royale » qui part du Pont-de-Sèvres, à Paris, et mène jusqu'au Château de Versailles (Yvelines), un projet envisage de réduire le nombre de voies pour aménager, de part et d'autre de la chaussée, deux pistes cyclables.

Les projets urbains alimentent le débat

« Résultat, lorsqu'ils stopperont pour prendre des passagers, les bus bloqueront la voie. Il faudra aussi compter avec les camions qui s'arrêteront n'importe comment pour livrer. Cet axe étant souvent embouteillé, les véhicules coincés derrière ne pourront pas dépasser. Police, pompiers ou encore Samu seront logés à la même enseigne, ce qui les retardera dans leurs interventions. Ces projets urbains défient la réalité », peste cette administrée. Elle se dit atterrée par les réponses données lors des réunions publiques préalables au projet : *« On m'assure : "C'est de la géométrie, Madame, et on ne peut pas faire plaisir à tout le monde." »* En principe, la réglementation impose des largeurs minimales de voies pour faciliter le passage des secours. *« En théorie »*, persifle Denise Cogan. Cette charge illustre une nouvelle fois la difficulté qu'il y a à concilier le développement des nouvelles mobilités, bonnes pour l'environnement, avec d'autres contraintes et impératifs encore bien ancrés. ◆

QUE CHOISIR ET LA CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

 # Les informations personnelles collectées font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de l'UFC-Que Choisir, située 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris, aux fins de gérer les abonnements et les commandes de produits et/ou de services et leur suivi ; de réaliser des statistiques ; d'effectuer du profilage pour des offres personnalisées et de compléter ces données afin de mieux connaître nos interlocuteurs.

 # Une partie des données provient d'associations locales et de courtiers en données (éléments d'identification, coordonnées, informations sur la demande, etc.).

 # Les informations à caractère personnel peuvent être transmises à nos services internes, aux entités de l'UFC-Que Choisir, à des organismes de presse français partenaires et à des associations caritatives, dont une liste exhaustive figure dans notre politique de confidentialité (accès sur https://quechoisir.org/dcp), comme à des prestataires externes, dont certains hors Union européenne. L'UFC-Que Choisir s'assure des garanties appropriées préalablement à tout transfert, dont une copie peut être obtenue en écrivant à l'adresse ci-dessus.

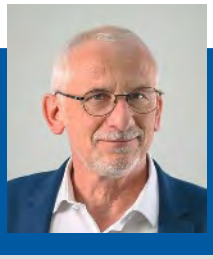
 # Il est possible d'exercer ses droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de données et d'opposition au traitement ou à sa limitation, et de définir des directives post-mortem sur https://quechoisir.org/dpo via un formulaire. Il est également possible d'adresser une réclamation à la Cnil.

 # Les données personnelles sont conservées de manière sécurisée trois ans après le terme d'un contrat (commande, abonnement...), sans écarter les dispositions propres à certaines catégories de données imposant une durée de conservation particulière ou leur suppression.

 # Le traitement des informations personnelles, suivant les finalités poursuivies, est ainsi nécessaire soit à l'exécution d'un contrat, soit à la réalisation des intérêts légitimes de l'UFC-Que Choisir (analyse de son audience, promotion de son activité). Il repose chaque fois sur le consentement, qui peut être retiré à tout moment.

NOUN PROJECT

LE BILLET



A. LECOMTE

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC - QUE CHOISIR

DIOXYDE DE TITANE

Le marché prime-t-il sur la santé ?

Décidément, l'interdiction du dioxyde de titane dans les produits alimentaires au 1er janvier 2020 fait l'objet de nombreux revirements. Elle a été actée dans la loi Alimentation en 2018. Puis le gouvernement l'a remise en cause début 2019… avant de faire volte-face, à la suite de la mobilisation d'ONG dont l'UFC-Que Choisir. Et, aujourd'hui, la Commission européenne pourrait revenir sur cette interdiction prévue par

À la recherche du principe de précaution

arrêté. Estimant que les données scientifiques sur les risques sont insuffisantes, des voix s'élèvent en effet pour annuler la mesure française. L'incertitude bénéficierait à l'industrie, pas aux consommateurs… Mais que devient le principe de précaution ? Nous pourrions donc continuer à être exposés à cet additif contenu dans les aliments, alors qu'il est jugé « cancérogène possible pour l'homme » par le Centre international de recherche sur le cancer (Circ) ? Sans parler des cosmétiques et des médicaments où il est présent, et donc ingéré pareillement. Qu'est-ce qui doit primer : le marché unique, fût-il morbide, ou la santé des Européens et l'écologie ? Et dire que la Commission avait promis une nouvelle donne pour les consommateurs et l'environnement… L'arrêté français doit être maintenu, et même élargi aux cosmétiques et aux médicaments. ◆

Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG

DES ACTIONS **NATIONALES**

NOUS AGISSONS

Nutri-Score : il s'étend dans l'Union européenne

L'initiative citoyenne que nous avons lancée en ligne, en mai 2019, avec six autres associations de consommateurs européennes, fait réagir. Son but : imposer le Nutri-Score sur les produits alimentaires dans les pays de l'Union (lire aussi p. 10). Grâce à votre mobilisation, le quota français de signatures a été atteint et dépassé, malgré l'obligation de renseigner votre numéro de carte d'identité ou de passeport pour valider votre soutien. Plus de 40 ONG et sociétés savantes françaises nous ont également rejoints, ainsi que plus de 200 personnalités du monde scientifique. Ces engagements et les études qui se multiplient quant à la pertinence du Nutri-Score influencent les pouvoirs publics. Après la France, la Belgique et le Portugal, ce sont l'Espagne, l'Allemagne et les Pays-Bas qui l'ont adopté comme modèle officiel, tandis que le Luxembourg y réfléchit. Interrogée sur l'opportunité d'un modèle unique à l'échelon européen, la candidate au poste de commissaire à la Santé s'est déclarée favorable, sans toutefois préciser le système qu'elle entendait privilégier. Un rapport doit être rendu par la Commission européenne sur ce sujet. En attendant, continuons de nous mobiliser pour rendre obligatoire le Nutri-Score partout dans l'Union en signant la pétition sur Pronutriscore.org et #pronutriscore. ◆

L. DIEFFEMBACQ/AFP

Choisirsonfioul.fr : le plein d'économies pour 2020

Organisées par l'UFC-Que Choisir via sa filiale, la pérennisation et la mensualisation des achats groupés de fioul ont porté leurs fruits. En 2019, 50 000 inscriptions ont été enregistrées et plus de 10 000 commandes ont été passées sur Choisirsonfioul.fr. Cela a permis aux souscripteurs – des ménages qui n'ont pas toujours le choix de leur énergie – de réaliser, en moyenne, 55 € d'économies par commande.

Un achat groupé les premiers vendredis du mois

La campagne est reconduite en 2020 avec un achat groupé les premiers vendredis de chaque mois, pour que l'ensemble des foyers intéressés puissent en bénéficier, quelle que soit la période de remplissage des cuves. Comme pour toutes nos campagnes d'achats groupés, l'inscription est gratuite et sans engagement. En cas de commande, une participation aux frais d'organisation de 5 € est demandée. Renseignements et inscription sur Choisirsonfioul.fr ou au 09 75 18 02 38. ◆

Alerte sur la Switch

THE TORONTO STAR/ZUMA/REA

OBSERVATOIRE DES PANNES

Ensemble contre l'obsolescence organisée !

C'est pour agir contre les cas d'obsolescence organisée, voire programmée, des produits, que l'UFC-Que Choisir a lancé son Observatoire des pannes dans le cadre d'un projet financé par la Commission européenne. Cet outil en ligne permet d'indiquer simplement et rapidement quels équipements électriques et électroniques sont devenus trop vite inutilisables, et de bénéficier, si besoin, de lettres types pour faire valoir ses droits. De notre côté, nous analyserons les signalements pour identifier les cas d'obsolescence et, s'ils sont avérés, faire pression sur les fabricants, orchestrer du lobbying auprès des autorités et mener des actions judiciaires. Ainsi, nous vous aidons individuellement et agissons collectivement. Alors que la durée de vie des appareils est un sujet de préoccupation grandissant compte tenu de ses impacts économique et environnemental, cet Observatoire veut faire toute la lumière sur les abus des constructeurs. Un exemple qui souligne la pertinence de notre combat : après l'alerte sur la fréquence et la rapidité des pannes de joysticks de la Nintendo Switch, pas moins de 7500 témoignages se sont accumulés en quelques jours ! Continuons à imposer une conception écoresponsable des produits en signalant les modèles « défectueux » sur Quechoisir.org/panne. ◆

Signalez les appareils à la durée de vie trop courte

EN BREF
Assurance : encadrer le démarchage

Notre mobilisation commence à payer : dans un avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), les professionnels de l'assurance se sont engagés à exiger un consentement écrit et univoque des consommateurs lors d'une souscription, et à faciliter les modalités de résiliation de contrats signés après démarchage (lire p. 8). Cet avis entend couper court au harcèlement marketing vécu par les clients, et surtout aux litiges en découlant. Ces engagements, vérifiés par le CCSF, doivent permettre à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) de mieux remplir ses missions de surveillance et de sanction, en attendant, comme le souhaite l'UFC-Que Choisir, qu'ils soient sacralisés dans la loi.

TVA SUR LES TAXES

Stop à la double peine fiscale

Vous êtes déjà plus de 135 000 personnes à soutenir notre combat contre la double peine fiscale que constitue la TVA sur les taxes, particulièrement dans le domaine de l'énergie mais également de l'eau. Faut-il rappeler que l'énergie est une dépense contrainte ? Et que si le signal prix peut être un outil de maîtrise et de réduction de la consommation, la transition énergétique ne peut pas s'effectuer du jour ou lendemain ? Et qu'elle n'est pas, non plus, accessible à toutes les bourses ni sur tout le territoire ? En outre, alors que la fiscalité environnementale existe déjà et que l'on ignore toujours si elle est réellement affectée à la transition écologique, la TVA sur les taxes (60 € sur la facture d'électricité !) est une aberration aussi coûteuse qu'injuste. Notre appel à la suppression de cette double peine fiscale a été entendu par plusieurs parlementaires, qui ont déposé des amendements de suppression au projet de loi de finances pour 2020. Malheureusement, aucun n'a été adopté jusqu'ici. Comme le sujet est également européen, l'UFC-Que Choisir entend rallier ses homologues des pays membres de l'Union pour que le sujet soit aussi repris dans le cadre de la directive 2003/96/CE sur les taxes énergétiques. ◆

L'UFC-Que Choisir entend rallier ses homologues européens

A. MORISSARD/IP3-MAXPPP

DES ACTIONS **LOCALES** — Par **MARIE BOURDELLÈS**

L'AL de Toulouse a présenté nos activités à des étudiants.

L. LECARPENTIER/REA

ÉCOLE DE COMMERCE

L'UFC-Que Choisir à la loupe

L'automne dernier, 40 étudiants en dernière année de master en management à l'école de commerce toulousaine TBS se sont penchés sur l'UFC-Que Choisir, avec le concours de l'association locale (AL) de Toulouse. Publications, fonctionnement de la fédération, examen des publics… toutes nos activités ont été passées en revue. *« Deux semaines durant, les élèves sont venus dans nos locaux rencontrer les bénévoles, les juristes, les administrateurs… Ils se sont montrés très investis, et surpris par l'ensemble de nos actions »,* raconte Sylvie Pradelle, présidente de l'AL. Ils ont ensuite établi un état des lieux et évoqué des pistes de travail pour l'UFC-Que Choisir : renforcer la notoriété des AL, promouvoir le bénévolat, attirer les jeunes générations, à commencer par eux-mêmes… Un aspect que n'a pas manqué de souligner Sylvie Pradelle : *« Une telle collaboration nous apporte de la visibilité auprès des plus jeunes et fait souffler un vent neuf sur nos structures. On a décidé de rester en contact et d'étudier quels nouveaux projets mener conjointement. »* ◆

Objectif : attirer les jeunes

UFC-QUE CHOISIR DE TOULOUSE,
59, BOULEVARD LASCROSSES, 31005 TOULOUSE

CONSOMMATION RESPONSABLE

Distribution de fruits et légumes

Connaissez-vous le principe d'une Association pour le maintien de l'agriculture paysanne (Amap) ? Pour le découvrir, vous pouvez faire un tour, le jeudi, dans les locaux de l'UFC-Que Choisir de la Haute-Vienne, à Limoges. Elle a signé un partenariat avec les Jardins de cocagne en Limousin, structure de réinsertion par l'exploitation maraîchère qui fournit des paniers de fruits et légumes à ses adhérents. L'association locale (AL) est désormais l'un de ses points de collecte, pour une durée d'un an tacitement reconductible. Elle distribue une dizaine de corbeilles par semaine. *« Les consommateurs qui viennent chercher leurs produits sont sensibles à un fonctionnement associatif. Nous nouons des contacts avec eux. C'est une bonne chose d'un point de vue éthique, et pour notre notoriété »,* se réjouit François Devulder, le président de l'AL. Quand solidarité rime avec consommation responsable, que demander de plus ? ◆

UFC-QUE CHOISIR DE LA HAUTE-VIENNE,
4, CITÉ LOUIS-CASIMIR-RANSON, 87000 LIMOGES

REVENDICATION

La Réunion tape du poing sur l'étable

A. SPANI/HEMIS.FR

Depuis des mois, l'UFC-Que Choisir de l'Océan Indien se bat pour que la leucose bovine soit éradiquée à La Réunion. Actuellement, 80 % des cheptels laitiers et 14 % des races à viande bovine de l'île sont touchés par cette maladie. L'association locale (AL), conjointement avec la Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV), a alerté les pouvoirs publics afin que le « plan zéro leucose » sur quatre ans, annoncé par Emmanuel Macron en octobre, soit respecté. Car ce délai a été étendu à 10 ans pour les vaches laitières, pourtant les plus infectées. L'AL pointe une *« implication très probable du virus dans certaines formes de cancer »* et s'oppose à l'avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), qui juge ce problème non prioritaire. Sa demande a été relayée par l'UFC-Que Choisir, qui a adressé le 12 novembre, avec la CLCV, un courrier aux ministres de la Santé et de l'Agriculture *« pour faire cesser cette situation à La Réunion, et pour que le consommateur réunionnais ait les mêmes droits que celui de la métropole ».* Affaire à suivre. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE L'OCÉAN INDIEN,
7, RUE PAUL-DEMANGE, 97480 SAINT-JOSEPH

LITIGES RÉSOLUS

Chaque mois, des milliers de litiges sont traités par les associations locales de l'UFC-Que Choisir

UFC-QUE CHOISIR DES HAUTS-DE-SEINE SUD, BP 31, 92293 CHÂTENAY-MALABRY

Un garage qui ne manque pas de culasse !

Après avoir réglé trois factures successives au garage Sireine, situé à Bourg-la-Reine (92), pour un montant total de 3148 €, Monsieur R. ne constate aucune amélioration sur sa Peugeot 508. Malgré tous les travaux effectués (bobines, bougies, vidange, soupapes, filtre à air, plaquettes…), la voiture continue de perdre de la puissance et de souffrir de ratés de fonctionnement. Le garage insiste et lui présente à nouveau deux devis : un premier à 4709 € pour le remplacement de la culasse, un second à 8244 € pour changer le moteur. C'en est trop pour Monsieur R., qui prend conseil auprès de l'UFC-Que Choisir des Hauts-de-Seine Sud. Une expertise de son véhicule est réalisée, qui conclut que le moteur n'est pas en cause et que le problème vient de la gestion électronique du système d'injection. Le consommateur demande réparation des préjudices subis à l'entreprise, qui refuse. L'affaire se termine au tribunal d'Antony (92). Sireine est condamné, au titre de son obligation de résultat, à rembourser Monsieur R. des 3148 € dépensés, et à lui verser 600 € en compensation des frais de procédure et du préjudice moral et de jouissance. ◆

F1ONLINE/ANDIA.FR

UFC-QUE CHOISIR DE VENDÉE, 8, BOULEVARD LOUIS-BLANC, 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Cette pergola prend la porte

Sa porte de garage devant être réparée, Madame M. fait appel à un artisan. Il profite de sa venue pour lui proposer d'estimer le coût d'installation d'une pergola. Il remet alors à la consommatrice un document d'information censé ne pas l'engager. Cette dernière le signe. Or, il s'agit en réalité d'une commande à hauteur de 21000 € flanquée d'un contrat de crédit de 15700 €. De plus, Madame M. donne au professionnel un chèque d'acompte de 75 € et un chèque de caution de 4710 €, non encaissable avant la fin du délai de rétractation. Mais, ensuite, inquiète des conséquences de ces travaux, elle contacte l'UFC-Que Choisir de Vendée, qui adresse un courrier à l'entreprise requérant l'annulation de la commande. En effet, le consentement de l'adhérente a été vicié, car le document signé n'avait pas valeur de contrat. La société a réagi favorablement quelques semaines plus tard : le projet de pergola a été annulé, et Madame M. a récupéré ses deux chèques. Ouf ! ◆

A. DEAN/ADOBE STOCK

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES

Depuis sa création, en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs avec plus de 141000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 150 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche (quechoisir.org).

UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE-MARITIME, 3, RUE JEAN-BAPTISTE-CHARCOT, 17000 LA ROCHELLE

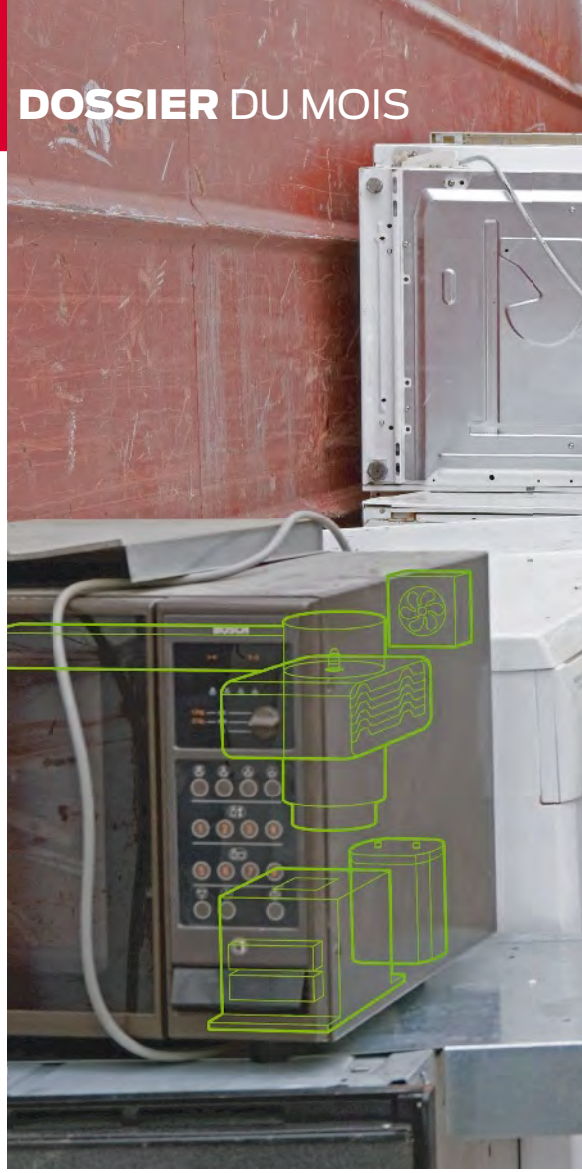
Chèque sous réserve

Un an après avoir acheté sur plan une maison individuelle d'une valeur de 315860 € à un promoteur, les époux X se voient remettre les clés lors de la réception des travaux. Même si le procès-verbal signé par les deux parties indique des réserves, le couple émet un chèque de 16089 € correspondant aux 5% restant dus, que le vendeur n'encaisse pas. De nouvelles interventions sont réalisées mais Monsieur et Madame X. constatent encore des défauts sur les travaux de parachèvement. Mécontents, ils sollicitent l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime, qui rappelle au constructeur que la somme aurait dû être placée sous séquestre chez un notaire ou à la Caisse des dépôts et consignations en attendant la levée des dernières réserves. Une expertise amiable contradictoire est effectuée, en présence d'un expert… et les propriétaires récupèrent leur chèque. ◆

RÉPARABILITÉ DE NOS APPAREILS

Produire des appareils électriques et électroniques solides et réparables, telle est aujourd'hui la promesse des constructeurs. Mais le chantier se révèle laborieux.

Le nouveau défi des fabricants



— Par **MORGAN BOURVEN** avec **LAURENT BAUBESTE**

Une jeune fille slalome à vélo entre des montagnes de déchets. En voix off, on entend ce message : *« Plus de six millions d'appareils électroménagers seront jetés en France cette année. Nous n'avons plus les moyens de jeter. Réparons. »* Il ne s'agit pas d'une campagne de promotion de la loi antigaspillage, votée en décembre, mais d'une publicité diffusée par Darty à l'automne. Un choix audacieux pour ce leader de la distribution montrant que la réparation est devenue une tendance de fond. *« Plus d'un client sur deux vient dans nos magasins acheter un produit à la suite d'une panne ; la proportion passe à 70 % pour le gros électroménager »,* explique Régis Koenig, en charge de la politique services de Fnac Darty, englobant notamment le service après-vente du groupe, qui gère plus d'un tiers des 7 millions de réparations réalisées en France chaque année. Parmi ces appareils hors service, combien d'entre eux pouvaient être réparés ? *« Une grande partie »,* assure le directeur.

Un enjeu de fidélisation

Remplacer un équipement qui aurait pu être dépanné est un non-sens financier – une réparation coûte en moyenne 129 €, donc souvent moins cher que le produit lui-même – mais aussi écologique. *« Si votre lave-linge tombe en panne au bout de cinq ans et que vous le réparez en installant une nouvelle pompe au lieu de le changer tout de suite, vous évitez l'émission de 105 kg de carbone »,* relève Erwann Fangeat, coordinateur du pôle Usage et durée de vie des produits à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). C'est loin d'être anodin. *« Faire passer l'ensemble du parc français de lave-linge à 11 ans de durée de vie, au lieu de 10 ans actuellement, permettrait d'économiser 545 000 tonnes d'équivalent carbone »,* poursuit l'expert.

Produire durable, tel est donc le nouveau défi des fabricants. Un objectif logique en ces temps d'urgence écologique. Mais où en est-on dans les faits ? Sans tomber dans un complotisme qui nous verrait accuser les constructeurs de réduire sciemment la durée de vie de leurs produits (au contraire, une étude de l'Ademe, qui n'est pas encore publiée, montre que le taux de pannes a baissé de 15 % en moyenne entre 2014 et 2019), on peut s'interroger sur leur volonté réelle de proposer des appareils robustes et réparables. Leur but n'est-il pas de vendre ? *« C'est ce que pensent instinctivement les gens,* sourit Camille Beurdeley, déléguée générale du Gifam, le groupement des principaux acteurs de l'électroménager. *Mais pour fidéliser un usager, une marque doit lui offrir une expérience* >>>

La conception de certaines machines rend leur démontage difficile et découle d'une volonté de réduire les coûts

J-C &D; PRATT/PNS - ANTOINE LEVESQUE

Trois questions à... CHRISTOPHE SANCERRE

Cocréateur de L'Increvable, un prototype de lave-linge durable et évolutif

« Nous faisons face à l'inertie du secteur »

Q C Le premier prototype de L'Increvable a été présenté en 2015, mais il n'est toujours pas commercialisé. Quel est votre principal défi ?

CHRISTOPHE SANCERRE La difficulté est d'instaurer un dialogue avec un industriel. Créer une ligne de production pour fabriquer L'Increvable coûterait 15 millions d'euros que nous ne pouvons pas lever. Lors de notre tour d'Europe des usines, l'échange avec des partenaires potentiels s'est arrêté net à plusieurs reprises, sans justification malgré nos relances. Les fabricants se tirent une balle dans le pied en refusant de voir cette attente des consommateurs, à l'instar de la grande distribution qui ne croyait pas au bio il y a 20 ans. Nous faisons face à l'inertie d'un secteur qui ne veut pas bouger.

Q C La principale difficulté n'était donc pas technique ?

CS Cela n'a pas été l'étape la plus compliquée, même s'il reste encore à faire la mise au point. Nous avons sélectionné des pièces plus fiables et une architecture plus robuste que la moyenne, puis remis au goût du jour certains éléments abandonnés par les fabricants, comme les paliers démontables qui permettent de changer les roulements sans avoir à remplacer la cuve complète.

Q C Votre campagne de précommandes du lave-linge au prix de 1 000 € n'a pas rencontré un grand succès. Les consommateurs sont-ils trop passifs ?

CS C'est sûr, mais nous avons aussi conscience de proposer un produit de niche. L'important est que nous soyons transparents sur le prix, qui s'explique par nos spécificités et la qualité du lave-linge. Nous nous sommes engagés à rembourser les acomptes versés lors des précommandes si nous ne trouvons pas de partenaire d'ici à la fin 2019. Il existe un vrai risque que le projet s'arrête.

LES LAVE-LINGE À L'ÉPREUVE

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

 # Nous avons sélectionné 11 lave-linge (8 frontaux et 3 tops) commercialisés par les principaux fabricants d'électroménager : Electrolux, Whirlpool, BSH (Bosch-Siemens), Samsung, LG, Candy, Beko, Miele et Brandt. Nous avons mis la machine à laver à l'épreuve de la réparabilité, car, à partir de 2021, elle sera l'un des premiers produits concernés par les nouvelles normes d'écoconception. Il s'agit aussi de l'un des appareils que les Français font le plus souvent réparer.

 # Nous avons tenté d'obtenir la documentation technique pour chaque modèle.

 # En laboratoire, nous avons démonté une quinzaine de pièces susceptibles de provoquer une panne, du joint de hublot au moteur. Puis nous les avons remplacées et vérifié le bon fonctionnement des appareils remontés.

>>> *satisfaisante. S'il est frustré parce que son modèle tombe en panne et n'est pas réparable, il se tournera vers une autre.* » Avec la réparabilité, les industriels veulent créer du lien. « *Un appareil réparé, c'est un client que l'on conserve mais aussi une vente que la concurrence n'obtiendra pas* », nous a glissé, il y a quelque temps, Alain Pautrot, directeur de la satisfaction consommateurs de Seb. Ce raisonnement s'applique surtout aux grands groupes : Miele ambitionne une durée de vie de 20 ans pour ses équipements, Seb a lancé, dès 2016, un plan d'action afin de rendre ses modèles réparables pendant 10 ans, ou encore Bosch-Siemens (BSH) mise sur la *deutsche Qualität* (la qualité allemande). En revanche, les marques bas de gamme, notamment chinoises, restent sur la logique « vite acheté, vite cassé et vite remplacé » : elles n'ont pas vocation à devenir des références.

Mise en œuvre difficile

Au-delà des discours des fabricants, nos analyses en laboratoire sur la réparabilité des lave-linge (lire ci-contre) montrent que le chemin est semé d'embûches logistiques et techniques. Il nous a ainsi parfois été impossible de récupérer la documentation technique de certains modèles, en particulier la liste des pièces détachées. Une partie des constructeurs préfèrent orienter les consommateurs vers des réparateurs agréés. « *Ils sont inquiets de leur responsabilité si l'usager se blesse en réparant l'appareil* », argumente le Gifam. La conception de plusieurs modèles a également rendu leur démontage très laborieux. Là, aucune excuse pour les industriels concernés : certains choix techniques (pièces moulées ensemble ou difficilement accessibles, emploi de plastique au lieu d'aluminium, etc.) découlent >>>

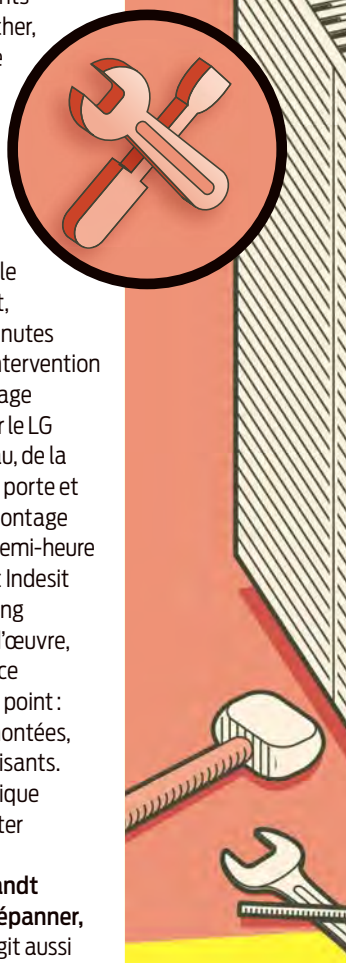
La réparabilité passe par l'obligation, pour les constructeurs, de garder des stocks suffisants de pièces de rechange

Nos ingénieurs ont évalué quatre critères : le démontage/remontage, la disponibilité des pièces détachées, la documentation et un critère spécifique aux lave-linge.

1 DÉMONTAGE/ REMONTAGE

Quand on parle de réparabilité, on se demande immédiatement s'il est facile de changer une pièce. Sur les 18 éléments les plus susceptibles de lâcher, nous avons mesuré la durée de démontage et de remontage. Nous avons aussi compté le nombre de fixations à enlever et dressé la liste des outils nécessaires à ces deux opérations. Les disparités sont impressionnantes. Pour le simple changement du joint de hublot, nos techniciens ont passé 8 minutes sur le modèle frontal Candy (intervention depuis le hublot, sans démontage ni dévissage) et 44 minutes sur le LG (démontage du top, du bandeau, de la façade avant, de la sécurité de porte et des deux contrepoids). Le démontage des roulements, lui, a pris une demi-heure sur les lave-linge top Brandt et Indesit et deux heures pour les Samsung et LG. À 50 € l'heure de main-d'œuvre, voilà qui fait une belle différence sur le devis de réparation ! Bon point : sur les quelque 150 pièces démontées, les outils standard ont été suffisants. Seule exception, une clé spécifique a dû être achetée pour démonter les paliers du top Faure.

Les bons élèves **Le top Brandt s'est révélé le plus rapide à dépanner,** tous modèles confondus. Il s'agit aussi de l'appareil qui nécessite le moins de manipulations d'éléments de fixation et de déplacements vers la table à outils. **Parmi les frontaux, la Beko se classe premier** sur la facilité du démontage/remontage. Elle est pourtant l'une des marques les moins chères du marché.

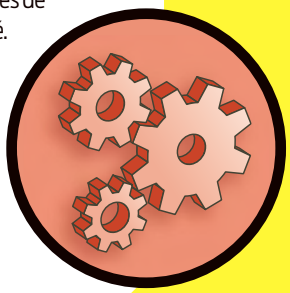


ILLUSTRATIONS : ANTOINE LEVESQUE

2 PIÈCES DÉTACHÉES

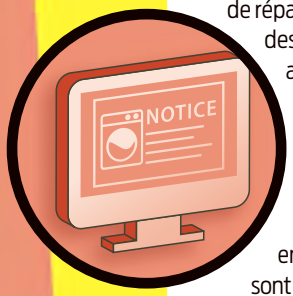
Sans pièces détachées acheminées dans un délai raisonnable et vendues à bons prix, personne ne réparera son lave-linge. Les délais de livraison des pièces maîtresses ont rarement dépassé cinq jours. Cette durée peut s'expliquer par le jeune âge de nos machines (moins de deux ans). En revanche, les tarifs varient fortement. Celui du moteur oscille entre 89 € (Whirlpool) et 163,90 € (Electrolux). La platine de commande, elle, fluctue de 30,42 € (Indesit) à 105,25 € (Bosch). Nous avons aussi acheté l'élément le plus onéreux, en général la cuve. Les fabricants ont fait l'effort de nous la livrer, alors que les commandes de cette pièce doivent être rares en raison de sa cherté. Le coût de la cuve de notre Bosch, avec tambour et roulements (239 €), représente 52 % de son prix...

Le bon élève **Faure se distingue.** Le prix de son bloc lavant (182,90 €) correspond certes à la moitié de celui de la machine. Mais la marque propose l'achat des seuls roulements, ce qui permet le remplacement d'un seul composant ou de l'ensemble complet du bloc.



3 DOCUMENTATION

Il est primordial que les consommateurs et, surtout, les réparateurs puissent obtenir gratuitement une documentation complète : notice d'utilisation, énumération des codes d'erreur et des actions de réparation idoines, vues éclatées, prix des pièces, etc. Si le mode d'emploi est fourni avec l'appareil, les vues éclatées et la liste des pièces sont aux abonnés absents. Ces informations figurent seulement sur les sites Internet de certains fabricants (Brandt, BSH, Electrolux et Whirlpool). Nous avons eu des difficultés à trouver plusieurs modèles en raison de leurs noms commerciaux qui ne sont parfois pas assez détaillés pour les identifier. Idem pour les pièces, aux dénominations trop souvent peu explicites (en anglais uniquement ou abrégées), à l'instar du « module E4 3D AMB » que nous avons commandé sur le site d'Indesit.

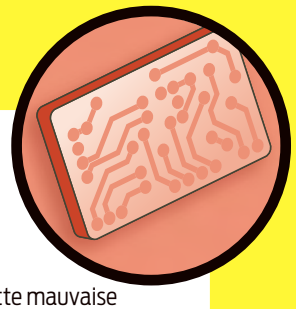


Les mauvais élèves **Beko, Samsung et Miele** refusent de délivrer les vues éclatées et la liste des pièces détachées au consommateur, l'invitant à contacter un réparateur. Impossible, dès lors, d'effectuer l'intervention soi-même.

4 CRITÈRE SPÉCIFIQUE

Ce critère varie en fonction des familles de produits. Pour les lave-linge, nous nous sommes penchés sur les cartes électroniques de commande et/ou de puissance. Nous avons pu les acquérir, indépendamment l'une de l'autre, pour tous les modèles. Certains constructeurs proposent même ces platines avec ou sans logiciel intégré, même si l'intérêt de les acheter sans est faible. Après remplacement, toutes les machines fonctionnaient correctement.

Le mauvais élève **Le modèle top Faure** a vu sa consommation d'eau doubler après le changement de sa platine de commande : elle est passée de 29 à 62 litres par cycle. Cette mauvaise nouvelle pourrait être liée à un paramétrage différent du logiciel de la carte fournie en service après-vente.



>>> d'une volonté de réduire les coûts. Enfin, des pièces de rechange nous ont été livrées tardivement ou ont coûté très cher. Or, la réparabilité passe également par l'obligation pour les fabricants d'en garder des stocks suffisants, même pour des références qui ne sont plus commercialisées.
Tous ces éléments, mis bout à bout ou pris individuellement, auraient sans doute découragé un consommateur de réparer. *« Lorsque le délai de livraison d'une pièce de rechange dépasse quatre jours, nous réalisons 30 % de ventes en moins »,* précise Geoffroy Malaterre, fondateur de la plateforme Spareka, spécialisée dans la vente de pièces détachées. Le site a noté, dans le cadre de travaux internes, la réparabilité des lave-linge. Les notes allaient de 3,8 à 7,4 sur 10, avec de grosses différences en matière d'accessibilité et de prix des pièces détachées. *« Comment justifier que pour une simple courroie, le tarif varie de 17 € pour Selecline à 72 € pour Miele ? »,* s'insurge-t-il.

Quelques avancées législatives

Si les distributeurs interrogés par *Que Choisir* s'accordent tous sur le fait que *« les marques font des efforts et* [que] *les freins à la réparabilité se lèvent »,* cette évolution est à mettre au crédit, au moins en partie, des pouvoirs publics. Ainsi, depuis la loi Hamon de mars 2015, le client doit être informé, lors de l'achat d'un produit, de la durée de disponibilité des pièces détachées. Si cette obligation n'est pas toujours respectée en magasin, elle a permis *« de créer une émulation »,* se félicite le Gifam, en incitant les constructeurs à mettre à disposition des pièces plus longtemps que leurs concurrents. Pour aller plus loin, la Commission européenne a adopté, le 1er octobre dernier, de nouvelles exigences d'écoconception, de réparabilité et de recyclabilité pour les réfrigérateurs, les lave-linge, les lave-vaisselle et les téléviseurs. À partir de 2021, les fabricants seront contraints de fournir aux réparateurs les pièces détachées pendant 10 ans (7 ans pour les réfrigérateurs), et ce dans un délai de 3 semaines. De plus, ces pièces devront pouvoir être remplacées avec des outils courants, et non des outils propriétaires.
Le plus gros chantier est français. Un groupe de travail piloté par l'Ademe, réunissant industriels, distributeurs, réparateurs et ONG, a été mis en place en 2018, avec l'objectif d'élaborer un indice de réparabilité. Apposé tout d'abord sur les machines à laver, les télévisions, les ordinateurs, les smartphones et les tondeuses à gazon, il sera ensuite étendu à l'ensemble des appareils ménagers et électroniques. Son échelle de notation reposera sur quatre critères : la documentation, la facilité de démontage et de remontage, la disponibilité des pièces détachées (prix, durée et délai) et un critère spécifique à la gamme de produits. *« Nous espérons que cet indice créera une concurrence saine entre les constructeurs, à l'instar de l'étiquette énergie pour la consommation énergétique »,* souligne Camille Beurdeley. Mais le chantier est (très) ambitieux et achoppe en particulier sur la question du prix des pièces détachées, que certaines marques voudraient voir passer à la trappe, au risque de vider l'indice de son intérêt. *« Il faut aussi aborder la question du contrôle des déclarations des fabricants »,* note Elsa Lomont, cofondatrice de Longtime, seul label indépendant de valorisation des appareils robustes et réparables. Les contrôles sur l'étiquette énergie sont, en France, inexistants… Autre crainte de certains membres du groupe de travail : le risque d'une *« intellectualisation »* trop forte de l'indice, qui créerait une *« usine à gaz »* où *« tout le monde aurait la moyenne ».* Preuve de ces difficultés, cet étiquetage, promis pour janvier 2020, a déjà été reporté à 2021. ◆

Les fabricants doivent faciliter l'accès aux pièces détachées et à la documentation technique.

X. POPY/REA

DES PISTES D'ACTION

Plusieurs mesures permettraient d'améliorer la réparabilité et la durabilité des produits.

 # Une TVA réduite à 5,5 ou 10 %, contre 20 % actuellement, sur la réparation et les pièces détachées. C'est déjà le cas dans sept pays de l'Union européenne.

 # L'obligation, pour les fabricants, de fournir gratuitement la documentation complète de leurs appareils aux consommateurs et aux réparateurs, ainsi qu'une transparence sur le prix des pièces détachées.

 # La réduction du délai de fourniture des pièces détachées, celui de trois semaines adopté par la Commission européenne impliquant des durées de réparation trop longues.

 # L'interdiction de l'inamovibilité de certains éléments (tambour…).

LABELS EXPÉRIMENTAUX
Les distributeurs prennent les devants

Les grands vendeurs d'électroménager ont développé leurs propres indices de mesure de la réparabilité ou de la durabilité. Cette pression sur les industriels produit déjà des effets.

À croire qu'ils se doutaient que l'indice de réparabilité officiel aurait du retard… Depuis deux ans, les distributeurs multiplient les initiatives pour mettre en avant leurs produits les plus durables. Premier sur le créneau, Fnac Darty. *« Nous avons sur ce sujet une vision à 360° unique en Europe, en étant à la fois metteur sur le marché, avec nos marques propres, distributeur et réparateur »,* explique Régis Koenig, directeur de la politique services (Labo Fnac, SAV Darty…) du groupe. Dès 2018, un premier *« indice de réparabilité »* a été développé *« en six mois »* pour les ordinateurs portables et les smartphones testés par le Labo Fnac. *« Cet indice pourrait être optimisé mais il a montré qu'il est possible d'en créer un »,* glisse-t-il.

Les marques réagissent

Fort des données de son service après-vente affichant 2,5 millions d'interventions par an, Darty a embrayé, en octobre dernier, avec son indicateur Le choix durable. Il distingue les appareils de gros électroménager (l'extension au petit électroménager est prévue en février) dont les taux de pannes sont les plus faibles. S'y ajoute le critère de la durée de disponibilité des pièces détachées, qui doit être de 10 ans au minimum. S'il est trop tôt pour juger de son impact sur les ventes, cet indicateur fait déjà bouger les marques. Craignant de ne pas l'obtenir, les coréens Samsung et LG sont passés de 7 à 10 ans de disponibilité. Miele, voulant se différencier, est monté à 15 ans. *« Les consommateurs font pression sur les distributeurs, qui font pression sur les fabricants »,* se félicite Benoît Delporte, cofondateur de Magarantie5ans.fr. Ce webmarchand, qui vient de lancer un indice de durabilité basé en partie sur les enquêtes de fiabilité de *Que Choisir,* ne fait aucun compromis : il ne vend désormais que les appareils ayant obtenu une note supérieure à 80 %. Les autres ne sont plus au catalogue, au grand dam de plusieurs constructeurs. Là où certaines enseignes *« sont dans le greenwashing* (le fait de se donner un aspect écolo, ndlr) *en labellisant seulement quelques modèles, nous voulons devenir la référence de l'achat durable »,* résume l'entrepreneur. Même logique sur le site de la Camif, dont la sélection de produits (mobilier et électroménager) met à l'honneur ceux qui sont fabriqués en France et/ou réparables pendant 10 ans. Ces initiatives offrent des enseignements qui seront utiles à l'étiquette officielle. Fin 2018, un indice de réparabilité créé par Spareka a été apposé temporairement sur des tronçonneuses commercialisées dans quatre magasins Leroy Merlin. Quand le client fait face à un choix de produits tous labellisés, il achète celui arborant le meilleur indice, a remarqué la plateforme spécialisée dans la vente de pièces détachées. En revanche, cet effet disparaît lorsque seuls quelques modèles sont labellisés : le consommateur traite alors l'indice comme un argument marketing sans valeur. D'où l'importance d'un affichage obligatoire. ◆

TITI ROMINE

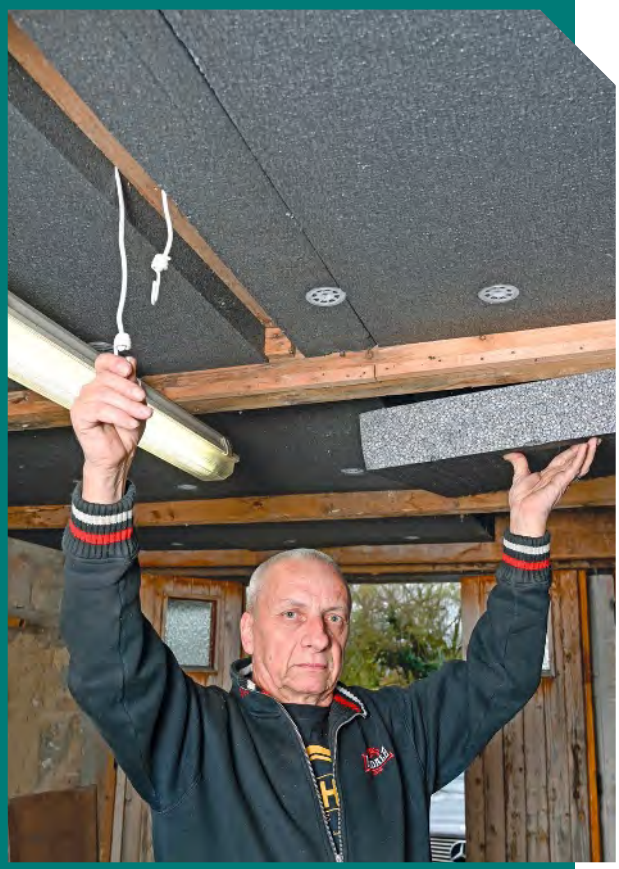
Darty a lancé, en octobre dernier, son indicateur Le choix durable, qui distingue les appareils de gros électroménager. L'extension au petit électroménager est prévue en février.

ILS L'ONT VÉCU

JEAN-MICHEL GARCIA a fait isoler le plafond de son garage. Les travaux sont un vrai désastre. Mais l'entreprise qui les a réalisés a été payée et tout est en ordre au niveau réglementaire…

Les offres d'isolation à 1 € sont censées permettre aux ménages modestes de réduire leur consommation d'énergie. En pratique, les loupés sont nombreux. Nouvel exemple.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**



PHOTOS : S. AUDRAS/REA

M. Garcia n'a eu aucun retour après sa réclamation sur le ratage complet de l'isolation de son garage.

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses

Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire, 75555 Paris CEDEX 11

Par mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org

Twitter @UFCquechoisir

ISOLATION À 1 €

Un désastre, et aucune sanction

Isoler le plafond du garage pour améliorer le confort de la chambre et de la salle de bains situées juste au-dessus, Jean-Michel Garcia y pensait depuis un moment. Alors, avec l'arrivée de l'isolation à 1 €, il se décide. Motivé, il fait des recherches sur Internet, tombe sur le site d'Énergie solidaire, une société privée spécialisée dans ces offres, qui apparaît aussi sous les noms d'Afdes, pour Agence française de l'énergie solidaire, de Groupe énergie solidaire et de Sterem. Il indique ses coordonnées et son niveau de revenu, puis apprend qu'il est éligible. Il fournit donc les documents demandés, pièce d'identité et avis d'imposition. Quelques jours plus tard, Rénov France le contacte. Jean-Michel effectue les vérifications qui s'imposent. L'entreprise, à laquelle l'Afdes a sous-traité les travaux, détient la mention « Reconnu garant de l'environnement (RGE) » obligatoire et décernée par Qualibat. En plus, elle est Partenaire solutions habitat 2019 d'EDF. Tout va bien, il lui fait donc confiance.

Vieille camionnette sans logo

Le téléphone sonne un matin, on lui annonce une intervention en début d'après-midi. Jean-Michel s'arrange pour être présent. Une vieille camionnette sans aucun logo de société se gare devant chez lui vers 14 heures. Deux hommes en descendent. Leur tenue ne permet pas non plus d'identifier leur employeur. Il les fait entrer dans son garage et découvre qu'ils parlent à peine français. Il finit par comprendre qu'ils viennent de Moldavie. Deux heures plus tard, ils ont terminé. Ils remballent tout et lui font signer la facture. Même s'il ne verse que 1 €, Jean-Michel se dit que les 1 656 € que Rénov France va toucher, c'est rudement *« bien payé »* pour une isolation réalisée en deux heures chrono… Il pénètre dans son garage et, là, c'est le choc. Certaines plaques ne sont pas jointes et d'autres, pas fixées. Il manque aussi du polystyrène à de nombreux endroits. Bref, c'est un ratage complet. Furieux, il prend tout de même le temps de la réflexion. Après tout, ces travaux ne lui ont coûté que 1 €, est-il en droit de se plaindre ? Mais l'indignation l'emporte. Qu'une société empoche, au total, 1 656 € pour une intervention bâclée, il ne l'admet pas.

Trous béants, plaques non ajustées

Jean-Michel Garcia adresse une réclamation par e-mail en y joignant des photos, mais il ne reçoit aucune réponse écrite. Un matin cependant, il reçoit un appel. Son interlocuteur lui explique qu'il

Qu'une société empoche 1 656 € pour une intervention bâclée, il ne l'admet pas

Ce n'est pas parce que les travaux n'ont coûté que 1 € au client que plusieurs parties du plafond de son garage peuvent être laissées sans isolant !

est dans sa commune et qu'il peut refaire immédiatement les travaux d'isolation de son garage. Le propriétaire refuse, éberlué par la méthode et parce qu'il n'est pas disponible ce jour-là. Avant de raccrocher, il exige qu'on le prévienne assez tôt et qu'on lui envoie du personnel qualifié sachant travailler. Depuis, il n'a plus jamais entendu parler de Rénov France ni d'Afdes.

Les clichés pris par Jean-Michel, nous les avions vus avant de le rencontrer. Mais la surprise fut totale lorsque nous nous sommes rendus sur place. Nous n'avions pas imaginé le plafond dans un tel état, avec des trous béants sans isolant et des plaques non ajustées. Les employés moldaves envoyés chez Jean-Michel n'avaient assurément aucune compétence en matière d'isolation. Un bricolo du dimanche aurait fait mieux ! Néanmoins, pour la société Rénov France, c'est le jackpot : à raison d'une isolation le matin et d'une autre l'après-midi au minimum, deux ouvriers réalisent un chiffre d'affaires d'au moins 3000 € par jour. C'est la magie (noire) des offres d'isolation à 1 € : elles permettent à des professionnels d'engranger des fortunes sans travailler correctement. Nous avons contacté cette entreprise, qui déclare… ne pas connaître ce client. De son côté, l'Afdes confirme lui avoir confié le chantier, mais dit n'avoir aucune trace de la réclamation de Jean-Michel. Rien de très rassurant…

Réglementation respectée

Pourtant, sur le plan réglementaire, tout est nickel. Le propriétaire a reçu une attestation de contribution aux certificats d'économie d'énergie à en-tête de Total Direct Energie, fournisseur d'électricité et de gaz, qui a mandaté l'Afdes pour prendre en charge l'isolation à 1 € de son garage. La facture de cette société remise à la fin de l'intervention est, elle aussi, parfaitement conforme, même si c'est au prix d'un arrangement avec les faits, puisque la visite préalable obligatoire qui y est mentionnée n'a jamais eu lieu. Au vu de ces documents, tant pour le Pôle national des certificats d'économie d'énergie que pour le ministère de la Transition écologique, il s'agit d'une opération 100 % réussie. Le gouvernement peut ainsi se féliciter du succès des offres à 1 €, en isolation comme en chauffage, même si les scandales sont nombreux sur le terrain. Le cas que nous relatons n'a en effet rien d'unique. Dans son seul rayon d'action, l'UFC-Que Choisir d'Aix-en-Provence a récemment recensé deux incendies ayant démarré dans des combles isolés à 1 €. *« Lorsque l'isolant est au contact d'un conduit de cheminée ou de spots halogènes encastrés dans le plafond sous les toits, il atteint une température suffisante pour que le bois s'enflamme »*, soulignent les experts. C'est à nouveau la preuve que des entreprises RGE font intervenir des personnes qui ne sont pas du métier. ◆

LES LIMITES DU SYSTÈME

Le dispositif des offres d'isolation et de chauffage à 1 € est salué comme un succès par le gouvernement, qui comptabilise le nombre d'interventions. Mais, dans les faits, faute de contrôles, trop de ménages sont la proie de professionnels sans scrupules.

Le dispositif

Les vendeurs d'énergie et de carburant doivent remplir un quota d'économies d'énergie qui s'exprime en certificats à accumuler. Faute de quoi, ils s'exposent à de lourdes pénalités financières. Pour y parvenir, ils versent des aides aux consommateurs qui réalisent des travaux d'isolation ou changent de chauffage, chaque intervention donnant droit à des certificats. En 2017, l'État a imposé à ces fournisseurs d'aider les ménages aux revenus modestes et très modestes. Les offres d'isolation à 1 € ont explosé. Depuis, celles de chauffage à 1 € les ont rejointes.

Les dérives

Les vendeurs d'énergie et les intermédiaires recourent à des sous-traitants. Pour certains, la tentation est grande de récupérer un maximum de certificats en multipliant les dossiers de travaux fictifs ou bâclés. À l'affût d'argent facile, les fraudeurs ont débarqué en force. Ils font des campagnes de démarchage téléphonique à grande échelle, emploient de petites mains, en général des étrangers sans qualification. C'est d'autant plus simple que l'État n'a prévu aucun contrôle des isolations à 1 €.

Les précautions à prendre

 # Ne donnez jamais suite à un démarchage téléphonique. Les professionnels sérieux ont mieux à faire que la chasse aux clients.

 # Évitez de prendre contact sur Internet. Si vous laissez vos coordonnées sur un site, vous vous exposez à de mauvaises surprises. Elles peuvent être vendues au plus offrant, pas au plus honnête.

 # Prenez rendez-vous avec un conseiller (Espace Info Énergie proche de chez vous) pour vous informer.

 # Exigez une visite technique préalable aux travaux ainsi qu'un devis, même pour 1 €. Il doit indiquer la surface à isoler, la nature de l'isolant, son épaisseur et sa résistance thermique.

PESTE PORCINE

Grosse fièvre au rayon jambon

En France, les cours du porc ont bondi en raison d'une épidémie de fièvre hémorragique en Asie. C'est la conséquence d'une filière mondialisée, où la Chine occupe une place majeure.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Gros producteurs et gros consommateurs de porcs, les Chinois ont vu leurs élevages décimés. Cela les a obligés à importer massivement.

Elle ravage les élevages porcins à 8000 kilomètres d'ici, mais elle fait flamber les prix en France! La peste porcine africaine (PPA), qui frappe les porcs domestiques et les sangliers, se propage dans le monde depuis 10 ans sans pouvoir être enrayée. Longtemps cantonnée au continent africain, cette fièvre hémorragique a gagné la Géorgie en 2007, puis la Russie. De là, elle a peu à peu contaminé toute l'Europe de l'Est (à partir de 2014), avant de partir à la conquête de l'Asie. Le virus a atteint la Chine à l'été 2018, puis s'est répandu comme une traînée de poudre en Mongolie, dans les deux Corée, au Vietnam, au Laos, au Cambodge, en Birmanie, aux Philippines… D'immenses moyens financiers et techniques seraient nécessaires pour endiguer cette épidémie animale, que ces États ne possèdent pas. Pendant ce temps, les cours mondiaux s'enflamment, les pays indemnes se disputent à prix fort les consommateurs des contrées touchées, sans que leurs propres populations soient épargnées par la hausse des tarifs. Et cette flambée commence à influer sur le coût des autres viandes, pour le moment seulement dans les pays touchés par la peste, mais jusqu'à quand?

Une matière première 50 % plus chère

« *Le prix de nos approvisionnements a grimpé de 7 à 10 % depuis le mois d'août, c'est énorme*, confie ce boucher du boulevard Voltaire, à Paris. *Pourtant, nous sommes sur un créneau haut de gamme – porc plein air, extensif – avec des fournisseurs attitrés, donc plutôt stable.* » Si le commerçant assure qu'il n'a pas fait subir ce renchérissement à ses clients, en revanche, dans les grandes surfaces, la valse des étiquettes a déjà commencé. Jambons, saucisses, saucissons et autres pâtés ont augmenté en moyenne de 6 % (voir les courbes p. 27) depuis juin. Une ampleur inédite pour ces produits, dont les distributeurs absorbent habituellement les à-coups enregistrés par les cours – leur rayon charcuterie figurant parmi les plus rentables. Cette fois-ci, ils ont répercuté les hausses exigées par leurs fournisseurs mais aussi par le marché.

La Chine pèse si lourd sur le marché que lorsque sa demande explose, cela oriente les cours mondiaux à la hausse

Il le fallait pour maintenir la filière debout. Les transformateurs paient aujourd'hui leur matière première presque 50 % de plus qu'en début d'année. « *Cette flambée des cours du porc a dépassé les niveaux historiques*, souligne Bernard Vallat, le président de la Fédération française des industriels charcutiers, traiteurs et transformateurs de viandes (FICT). *Les pièces de découpe* (que les charcutiers travaillent pour confectionner leurs produits, ndlr) *évoluent en fonction de la demande chinoise : la cuisse a augmenté de "seulement" 15 % mais le gras a pris plus de 80 % !* » Et cela fait plus ou moins mal selon le taux d'incorporation des différentes

A. BREZNAY/REA - ARCADY-ARCHER7/ADOBE STOCK

pièces. Les rillettes exigent de la poitrine, de la viande maigre et du lard. Un saucisson sec nécessite du gras et de la viande, ainsi qu'un peu de boyaux pour la peau. Quant au pâté, il contient, en plus de la viande, du foie et de la gorge découennée. Le poste matière première représente la moitié du coût de production de ces charcuteries. Une hausse de 50 % se traduit donc par une majoration du prix de revient de 25 %. On est loin des 6 % d'augmentation appliqués il y a six mois par les enseignes de la grande distribution.

Nos porte-monnaie, victimes collatérales

À moins que les distributeurs n'acceptent de rogner leurs marges, les produits de charcuterie et la viande de porc pourraient donc bientôt coûter plus cher. Car le cours du cochon ne va pas stagner. « *Il grimpera encore dans les mois qui viennent, sans doute jusqu'à 2 € le kilo de carcasse, contre 1,70 € actuellement* », préviennent les opérateurs. Mais jusqu'où les consommateurs accepteront-ils de suivre la hausse du prix de leur jambon ? « *Ils pourraient bien se tourner vers d'autres sources de protéines, au risque de ne plus revenir vers le porc quand la crise sera passée* », s'inquiète Hervé >>>

NOUN PROJECT

UN VIRUS REDOUTABLE

 # Pas transmissible à l'homme La peste porcine africaine (PPA) ne touche que les suidés – les porcs et les sangliers. Cette maladie virale n'est pas transmissible à l'homme. Nous pourrions consommer de la viande d'animaux malades sans risque. En revanche, très contagieuse et mortelle à cause des fièvres hémorragiques, la PPA tue jusqu'à 100 % des cheptels. Le virus est très résistant dans l'environnement. Il peut voyager sous les roues d'un camion ou les semelles d'un voyageur pendant des semaines et survivre plusieurs mois dans des charcuteries ou de la viande surgelée. En Asie, les éleveurs contribuent parfois à sa propagation, en nourrissant leurs cochons avec des eaux ou des aliments contaminés.

 # Élimination de bêtes contaminées La seule solution pour stopper la diffusion de la PPA consiste à éliminer les suidés d'une zone donnée, autrement dit à abattre les porcs et les sangliers. Comme il n'existe aucun vaccin, les éleveurs doivent empêcher le virus de pénétrer chez eux en appliquant des mesures draconiennes de biosécurité.

 # La France encore épargnée Les élevages français ne sont pas touchés par ce fléau, mais jusqu'à quand ? Apparu en Europe de l'Est, le virus se rapproche des frontières allemandes. Et il peut parfois faire des bonds de plusieurs centaines de kilomètres, comme en témoigne son intrusion en Belgique, où des sangliers sauvages contaminés ont été repérés en septembre 2018, près de notre frontière (lire p. 26).

ENQUÊTE EN COURS

Des sangliers contaminés en Belgique

En septembre 2018, deux sangliers morts de la peste porcine africaine (PPA), retrouvés dans les Ardennes belges, à 10 km de la France, ont donné des sueurs froides aux éleveurs et aux autorités des deux côtés de la frontière. Des centaines de suidés ont été abattus et, pour éviter une propagation sur le territoire français, 120 km de barbelés ont été dressés entre les deux pays, telle une ligne Maginot – mais plus efficace puisque la PPA a bel et bien été contenue ! Reste une énigme, cruciale : comment le virus a-t-il bondi d'Europe de l'Est, où il est apparu à partir de 2014 (lire p. 24) jusqu'en Belgique ? Plusieurs hypothèses sont à l'étude où seul l'homme est impliqué.

Des centaines de sangliers ont été abattus pour éviter la propagation de l'épidémie.

C. REDHER/DPA-AFP

La piste du « sandwich roumain »

Un voyageur ou un camionneur venant de l'Est a pu acheter de la viande infectée par le virus et jeter les restes en Belgique, dans la nature. En les mangeant, un sanglier aurait été contaminé.

La piste de « la chaussure slave »

Le virus peut voyager sur des équipements tels que des chaussures, des vêtements, des roues de camions… qui auraient été souillés par des matières contaminées en Europe de l'Est et transportés jusqu'en Belgique.

La piste du « sanglier polonais »

Chaque année, des centaines de sangliers d'élevage seraient importés illégalement depuis la Pologne pour approvisionner des chasses privées [1]. Ces animaux, plus gros et moins vifs que leurs frères sauvages, offrent de plus beaux tableaux de chasse… Sauf que certaines bêtes auraient pu être contaminées. Une enquête est en cours en Belgique, et deux personnes ont déjà été mises en examen.

La piste des « chasseurs belges »

Dans le collimateur, l'habitude des chasseurs de nourrir le gibier avec des déchets de restaurants potentiellement contaminés.

La piste de « l'uniforme balte »

Dernière hypothèse examinée, le virus de la peste porcine africaine aurait pu s'infiltrer dans le royaume de Belgique à l'occasion de manœuvres militaires communes avec des soldats baltes et tchèques via leurs équipements.

(1) La France importe elle aussi près de 2 000 sangliers par an pour des chasses privées. Une pratique qui n'a pas cessé malgré les demandes réitérées de la filière porcine.

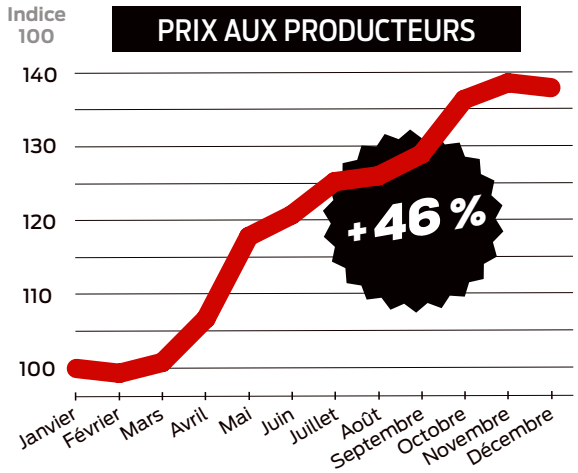
>>> des Déserts, directeur de la Fédération nationale de l'industrie et du commerce en gros des viandes (Fedev). Pour l'heure, la pénurie ne menace pas l'Hexagone, et la production française se maintient bon an mal an à quelque 23 millions de têtes abattues par an, assurant plus que l'autosuffisance. Mais l'épidémie de peste porcine change la donne.

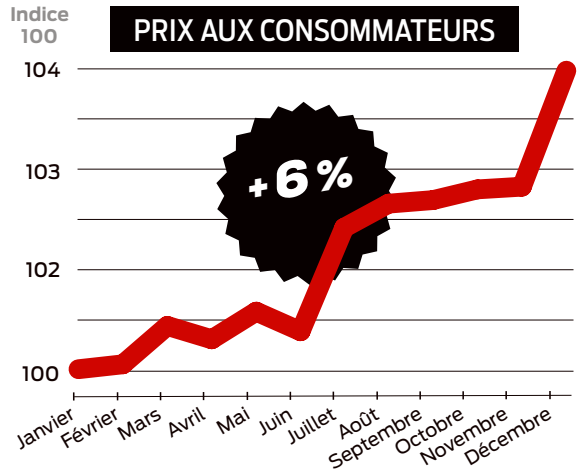
À l'instar d'autres denrées comme le blé ou le sucre, la viande de porc s'échange d'un continent à l'autre et subit donc les inconvénients d'un marché hypermondialisé, où le moindre incident (climatique, sanitaire ou économique) se propage en ondes de choc sur toute la planète. Jusqu'en 2018, avec plus de 5 millions de tonnes (Mt) de produits porcins vendus chaque année à l'Asie – de la viande mais aussi des abats, qui ne valent rien chez nous –, le commerce était fluide : les Asiatiques raffolent des oreilles, des groins et des pieds de porc, que les Occidentaux snobent. « *Toutes les oreilles françaises partent en Chine depuis des décennies* », sourit une analyste de la filière. Mais en frappant les troupeaux chinois, cette catastrophe sanitaire a bouleversé les règles du jeu, car l'empire du Milieu, qui est pourtant le premier producteur de porcs au monde avec 52 Mt par an (46 %), n'est pas autosuffisant. Pour fournir ses nombreux habitants (1,4 milliard), il engloutit habituellement la moitié de la consommation mondiale.

Aujourd'hui, faute de cochons (plusieurs dizaines de millions de bêtes ont déjà été abattues ou sont mortes des suites de la peste africaine, et ce n'est qu'un début), les importateurs chinois sont prêts à payer extrêmement cher les carcasses – elles coûtent déjà 6 €/kg, contre 1,70 € en France ! Pour le pouvoir central, ces achats limitent la flambée des

Les répercussions de la crise dans l'Hexagone

Les éleveurs sourient, les ménages pleurent





Les prix de vente aux ménages ont augmenté de 6 % entre janvier et novembre. Une première hausse a eu lieu en juin, touchant plutôt les jambons, et une seconde en novembre, en particulier sur la viande fraîche. Les distributeurs ont concédé ces deux revalorisations aux transformateurs car le prix payé aux producteurs de porc a grimpé de 46 % sur la même période.

Sources : FranceAgriMer/SNM et MPB ; Que Choisir

prix et permettent de juguler la grogne sociale, le porc étant indissociable du menu traditionnel des Chinois (il pèse 12 % de leurs dépenses alimentaires).
Mais la demande chinoise a mis les plus gros exportateurs de porcs en ébullition. L'Union européenne (UE), les États-Unis et le Canada ont ainsi renforcé leurs flux vers l'Asie, aux dépens des marchés africains. Par ailleurs, l'UE a profité des tensions diplomatiques sino-américaines pour conforter sa place de premier fournisseur de la Chine. Ses exportations ont ainsi augmenté de 46 % par rapport à l'an dernier. Elle a aussi boosté ses ventes auprès des autres pays asiatiques touchés par la PPA (Corée, Japon, Philippines, Vietnam). La France, elle, contribue à ces volumes à hauteur de 150 000 tonnes environ.

Les éleveurs français profitent de la crise mais cela pourrait ne pas durer

La Chine va industrialiser sa production

Les experts ne peuvent pas prévoir précisément la fin de l'épidémie, mais ils ne tablent pas sur un retour à la normale en Asie avant 5 à 10 ans. « *Tout le monde sortira de cette crise radicalement différent,* estime Jan-Peter Van Ferneij, économiste de l'Institut technique du porc (Ifip). *Le commerce mondial sera redistribué. Les pays d'Afrique qui ne pourront plus acheter de porc se tourneront vers la volaille en développant la production localement – et peut-être ne seront-ils pas les seuls. Les élevages chinois de taille moyenne seront éventuellement intégrés par leurs fournisseurs d'aliments, et les toutes petites structures seront sans doute vouées à disparaître.* » En Chine, le paysage agricole est déjà en train de changer. Le virus signe la fin de millions d'élevages familiaux, au profit de grandes unités industrielles de plusieurs dizaines de milliers de cochons, plus rigoureuses sur le plan sanitaire, plus productives et financées par des capitaux d'agro-industriels et autres investisseurs – à l'instar de ce qui se passe en Russie depuis 2014. De véritables « HLM à cochons » de plusieurs étages ont déjà surgi de terre dans une exploitation du Guangxi, au sud du pays – à raison de 18 millions d'euros le bâtiment, ce n'est pas à la portée de n'importe quel paysan… Pékin y voit l'opportunité de moderniser son secteur porcin, afin d'améliorer son autonomie alimentaire. En attendant, les ménages asiatiques se tournent vers d'autres viandes – poulet et bœuf – qui peut-être remplaceront durablement le porc.

La France liée au sort de l'Allemagne

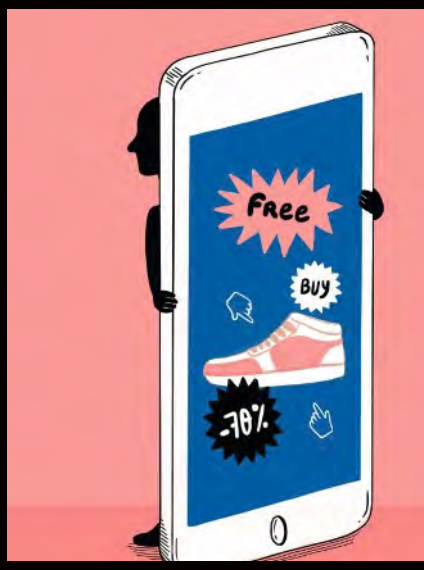
Pour le moment, la France demeure épargnée par l'épidémie. Si les cours élevés du porc commencent à se répercuter sur le porte-monnaie des consommateurs, ils confortent paradoxalement les élevages. Déjà, les producteurs retrouvent des niveaux de prix corrects après des années de vaches maigres. Mais cette embellie ne doit pas entamer leur vigilance. « *La situation n'est pas rassurante : le virus n'est qu'à 80 kilomètres de la frontière allemande* », rappelle Bernard Vallat. S'il se propage en Allemagne (le deuxième producteur européen), cette dernière ne pourra plus exporter hors de l'UE. Toute sa viande inondera alors le marché intérieur européen, avec à la clé un probable effondrement généralisé des cours. Et si la France se retrouve également touchée, la situation empirera. Un cas de figure qui laissera à coup sûr une nouvelle vague d'éleveurs sur le carreau. Mais le jambon sera moins cher… ◆

RÉSEAUX SOCIAUX

Arnaques à la mode Facebook

Les escroqueries s'immiscent partout sur le site, sous forme de faux comptes et de publicités trompeuses. Gare au clic de trop.

— Par **MARIE BOURDELLÈS**



UNE JOLIE VOITURE NEUVE À PRIX CANON, ÇA VOUS FAIT RÊVER...

INKIE / AGENCE MARIE BASTILLE

J'ai vu une publicité sur Facebook. J'ai cliqué par curiosité. » Madame A. a commandé trois culottes menstruelles sur Nefina.com, pour seulement 59 €. On lui a livré des slips… pas du tout absorbants et elle n'a jamais pu se faire rembourser. Le site a vite coupé court à la conversation à la suite de ses réclamations. Scénario similaire : *« Sur Facebook, une publicité pour des vêtements m'a tapé dans l'œil. J'ai cliqué »*, raconte Madame T. Sur les trois articles achetés sur Beyounging.com (total : 86,60 €), elle n'en reçoit que deux, *« de très mauvaise qualité et pas du tout à ma taille »*.

N'oubliez pas : si c'est trop beau, il y a un loup !

Les témoignages s'enchaînent. Le piège ? Une belle réclame sur le réseau social, émanant d'un site éphémère, prétendument français mais en réalité situé hors Union européenne. Une fois l'argent débité, on n'obtient plus de réponse et le remboursement devient bien sûr impossible. Le signalement auprès de Facebook demeure sans suite. Le mastodonte créé par Mark Zuckerberg, qui vit grâce à ses revenus publicitaires (55 milliards de dollars en 2018), aurait-il intérêt à laisser faire ? Bien qu'il mette en avant les plus de 30 000 personnes qu'il emploie pour assurer la sécurité, il peine visiblement à faire le ménage. Les faux comptes – profils inventés de toutes pièces et usurpations d'identité – ont également envahi la plateforme. Le but : voler de l'argent aux abonnés par différents stratagèmes. Rémi Ausseil, brigadier-chef au commissariat de Perpignan (66), donne l'exemple d'une page Facebook usurpant la raison sociale d'un garage (lire l'illustration ci-dessus). Les escrocs y publient des annonces de vente de voitures à prix très bas et demandent à être contactés sur Messenger, la messagerie privée du géant américain. Une fois leur victime amadouée, ils exigent qu'elle leur verse un acompte par virement. Ces truands, opérant depuis le Bénin, s'évaporent ensuite avec leur butin… Un autre gendarme, Gentil Gendy sur les réseaux sociaux, témoigne :

Points de vue

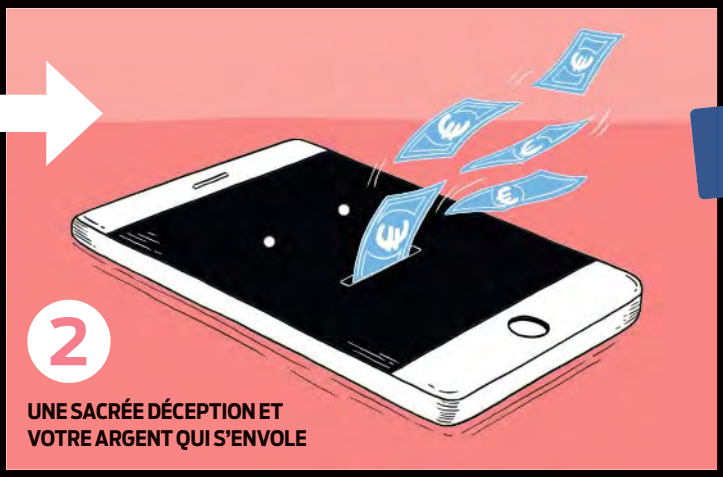
DEUX SPÉCIALISTES EXPLIQUENT LE PHÉNOMÈNE

« La criminalité classique se déporte sur les réseaux sociaux : ça expose moins et ça rapporte plus. Les escrocs misent sur la crédulité des gens et sur le gain de confiance grâce à un système fermé, où les abonnés se connaissent », explique Jean-Sylvain Chavanne, directeur chez CEIS à Brest, agence spécialisée dans le conseil en stratégie, l'intelligence économique et la cyberdéfense. Avec ses 2,5 milliards d'utilisateurs par mois, Facebook a de quoi attirer les malfaiteurs. *« C'est du* business development *de base : si je veux faire beaucoup d'argent, je dois toucher les foules, d'où ma présence sur Facebook mais également sur WhatsApp ou bien Instagram,* analyse Rayna Stamboliyska, expert en cybercriminalité. *Sur ces réseaux, il y a autant d'usages que de personnes. Donc, il est très difficile de détecter les faux comptes en se basant uniquement sur le comportement. »* Facebook, une planque de rêve ?

NOUN PROJECT

MÉFIEZ-VOUS DE CES DEUX TECHNIQUES

1 UN HAMEÇON BIEN GROS QUI VOUS DONNE ENVIE DE PASSER COMMANDE



2 UNE SACRÉE DÉCEPTION ET VOTRE ARGENT QUI S'ENVOLE

BELLE PUB POUR PRODUIT AFFREUX

1. Visuel attractif, produit sensationnel à prix « défiant toute concurrence », offre « à saisir » : voilà la recette des publicités que des sites frauduleux diffusent sur Facebook. L'internaute qui clique sur le lien arrive sur la page du vendeur et tombe dans le piège.

2. Le client paie sa commande mais ne reçoit rien ou alors un produit défectueux. Et, bien sûr, il peut dire adieu à son argent.

2 VOUS VERSEZ L'ACOMPTE, POUR L'ESCROC, LA PÊCHE EST BONNE !

FAUX COMPTE FACEBOOK

1. Ayant créé un faux profil ou usurpé la raison sociale d'une entreprise, les bandits publient sur Facebook des offres alléchantes : smartphones à 1 € ou véhicules neufs vendus à prix cassés par un garage, par exemple. Pour les contacter, il faut passer par Messenger.

2. Une fois ferrée, la victime reçoit un RIB, toujours via Messenger, et doit verser un gros acompte. Une fois l'argent empoché, les escrocs disparaissent dans la nature.

« Depuis le début de l'année 2019, j'ai enregistré 24 plaintes concernant des escroqueries sur Facebook, pour un total de 18 500 €. La plupart sont du domaine sentimental : un arnaqueur crée le compte d'une femme avec une photo attractive. Il engage la conversation via Messenger avec un homme célibataire au profil sans degré de confidentialité. Petit à petit, il lui fait croire au grand amour, et finit par lui expliquer ses "problèmes" financiers. L'homme abusé lui envoie plusieurs fois de l'argent via des tickets PCS [recharges pour carte prépayée, ndlr] *achetés dans un tabac. »* Ce type d'arnaque peut durer des semaines, pour des montants cumulés *« rarement en dessous de 500 € »*, avant que « l'être aimé » ne s'envole. Or *« 99 % des plaintes n'aboutissent pas, car les criminels agissent depuis des pays (à 95 % en Afrique) avec lesquels la France n'a pas de coopération financière. On commence les investigations et, très vite, on ne peut plus rien faire. Quant à Facebook, il ne fournit que l'adresse IP du compte, et tardivement »*, déplore Gentil Gendy.

La police piétine

La liste de ces duperies est longue : jeu concours pour faire appeler un numéro surtaxé ; offre de Samsung S9 à 1 € qui masque du *phishing* (vol de coordonnées bancaires) ; emploi facile à forte rémunération… Facebook dit avoir désactivé 5,4 milliards de faux comptes entre janvier et septembre 2019. Pourtant, ils foisonnent encore. *« Il y a vraiment un problème de transparence avec ce réseau, aucun audit d'une entité tierce indépendante n'est effectué »*, souligne Rayna Stamboliyska, membre du Club des experts de la sécurité de l'information et du numérique (Cesin) et responsable adjoint de la sécurité des systèmes d'information de l'entreprise Oodrive. Du côté de la police, la chasse aux filous s'embourbe. Les services de lutte contre la cybercriminalité du ministère de l'Intérieur ainsi que ceux de la préfecture de police de Paris n'ont pas souhaité s'exprimer. Un silence qui en dit long. ◆

Nos conseils

 # Vérifiez les offres alléchantes en contactant la société ou l'organisme officiels soi-disant émetteurs.

 # N'acceptez pas d'invitations de personnes/pages que vous ne connaissez pas, et ne leur fournissez jamais de données personnelles.

 # Portez plainte si vous avez été piégé, et faites opposition sur votre carte bancaire au besoin.

SOLDES ET PROMOTIONS

Attention aux fausses bonnes affaires

Alors que promos et autres rabais n'ont jamais été aussi nombreux, les vraies bonnes affaires, elles, semblent fondre comme neige au soleil. Explications.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **GRÉGORY CARET**

Le 8 janvier prochain, sur une grande partie du territoire, débutera une nouvelle saison de soldes d'hiver. Cette fois-ci, les commerçants disposeront de quatre semaines, contre six auparavant, pour écouler leurs stocks d'invendus. En réduisant la durée de cette période commerciale, le gouvernement espère relancer son attractivité qui, depuis bien longtemps, ne crée plus de ruées dans les magasins ni sur Internet. Pour autant, rien ne permet d'assurer qu'un tel changement suffira à inverser la tendance. Car les soldes classiques semblent se faire irrémédiablement grignoter par d'autres opérations. Les French Days, le Cyber Monday et, bien sûr, l'inévitable Black Friday sont parvenus, en peu de temps, à en détourner les consommateurs. Mieux placés dans le calendrier et boostés par un marketing complètement fou, ils se sont imposés comme les événements commerciaux les plus importants de l'année. Avec plus de 56 millions de paiements en ligne, soit une hausse de 12 % par rapport à l'édition précédente, le dernier Black Friday a battu le record du nombre de transactions par carte bancaire jamais réalisées en une seule journée dans notre pays.

Débauche de remises fictives

Si les soldes n'ont plus autant le vent en poupe qu'avant, c'est aussi parce que de « bons plans » sont désormais proposés de janvier à décembre. Foires, anniversaires, déstockages… les enseignes rivalisent d'imagination pour afficher de grosses remises sur leurs vitrines ou leur page d'accueil. Et entre ces temps forts, d'autres ristournes tentent de séduire les clients. Certains marchands vont même jusqu'à fonder leur modèle économique entier sur ces réductions. Les sites de ventes privées, les sociétés spécialisées dans le déstockage ou les vendeurs de produits reconditionnés ont tous pour point commun de mettre davantage en avant les rabais qu'ils sont supposés consentir que les prix de vente finaux des marchandises. Mais cette débauche d'offres profite-t-elle vraiment au consommateur ? Ce dernier est-il certain, en achetant un article en promotion, de réaliser une bonne affaire ? Ça, c'est beaucoup moins sûr ! Tous les ans, l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir décortique les promotions présentées sur les principaux sites Internet et dans les catalogues des magasins. À chaque fois, il tire la même conclusion : la grande majorité des offres proposées est bidon.

À chacun sa référence

En général, c'est le prix de référence, c'est-à-dire le prix barré à partir duquel la réduction est calculée, qui pose problème. Alors que beaucoup de consommateurs pensent qu'il s'agit de celui de la veille ou des jours précédant la ristourne, cela correspond en réalité, le plus souvent, au « prix de vente conseillé »

Mode d'emploi

CE QUE DIT LA LOI

 # Les soldes Ce sont les seules périodes pendant lesquelles la vente à perte est autorisée. Le marchand ne peut écouler que ce qu'il avait en stock au moins un mois avant la date des soldes. Il n'a pas le droit de se réapprovisionner pour vendre ensuite au prix soldé. Les prochains soldes dureront du 8 janvier au 4 février dans la plupart des départements.

 # Les promotions Ces événements sont déterminés librement par les commerçants, mais doivent rester marginaux par rapport aux ventes normales. Le cas échéant, la durée de la promotion et/ou le nombre d'exemplaires disponibles seront mentionnés. S'il y a rupture de stock, le marchand doit se réapprovisionner.

 # L'affichage Qu'il s'agisse de soldes ou de promotions, le prix de référence (prix barré) doit être *« loyal »*. Comme n'importe quel autre jour, un marchand physique peut refuser le retour d'un article (sauf garantie), à condition de ne pas promettre le contraire. Après réception d'un achat en ligne, le délai de rétraction est de 14 jours.

Les grosses ficelles des marchands

La promo bidon

-400 € de réduction immédiate

La hausse du prix avant réduction

+ 32 % -49 %

Exemple chez E.Leclerc

TÉLÉVISEUR SAMSUNG 70"

Au même prix ailleurs

Le 29 novembre 2019, les magasins E.Leclerc mettaient en avant dans leur catalogue un téléviseur Samsung de 70 pouces au prix de **799 € au lieu de 1 199 €, soit *« 400 € de réduction immédiate »*.**

Le même jour, l'appareil était vendu avec la même promotion sur les sites Fnac.com et Darty.com. **# Il était même affiché à 790 €, sans réduction particulière,** sur les sites Ubaldi.com et Amazon.fr.

Exemple sur Amazon.fr

RASOIR BRAUN SERIES 9 9292CC

Encore moins cher la veille

Le jour du Black Friday 2019, Amazon proposait ce rasoir Braun à **258 € au lieu de 510 €.** Mais la veille, soit le 28 novembre, le géant américain vendait ce même produit à **seulement 194,90 €,** soit 62 % de moins ! **#** Alors qu'il affichait fièrement une réduction de 49 %, ce rasoir a en réalité subi une **augmentation de 32 %** le jour du Black Friday. **# Quant au prix de référence,** il s'agit, selon Amazon, du prix de vente conseillé par le fabricant, dont il assure avoir vérifié la pertinence au cours du trimestre précédent. Or, cela faisait très longtemps que celui-ci n'avait pas été appliqué.

déterminé par le fabricant du produit sur des critères très subjectifs. Dans certains cas, ce dernier n'a jamais été appliqué… Ou s'il l'a été, c'était plusieurs années auparavant et pendant une période très courte. Pour les commerçants, ces « prix de vente conseillés » sont donc une aubaine. La plupart du temps très élevés, ils leur permettent d'afficher des rabais importants tout en respectant la législation en vigueur. Il faut dire que celle-ci est peu contraignante puisqu'elle offre au vendeur la possibilité de prendre le prix de référence qu'il souhaite, à la seule condition que ce dernier s'appuie sur une *« réalité »* et soit *« loyal »,* autrement dit qu'il ne sorte pas de nulle part. Cette souplesse n'a pourtant pas empêché Vente-privee.com (devenu Veepee) de construire des prix de référence fictifs. Le site s'est fait épingler par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en janvier 2019. Une enquête judiciaire est toujours en cours. En parallèle, ce sont 19 autres enseignes de e-commerce qui ont dû s'acquitter de plusieurs millions d'euros d'amendes pour des faits du même ordre.

L'excès de promos tue la promo

Les marchands ont recours aux promotions parce qu'elles leur permettent à coup sûr d'attirer de nombreux clients tout en leur assurant des marges suffisantes. Mais à force d'abuser de ces tours de passe-passe, ne seraient-ils pas en train de se tirer une balle dans le pied ? Ingrid Barthod, consultante spécialiste de la consommation, le constate. *« Cette profusion de bonnes affaires amène de plus en plus de consommateurs à douter de la réalité de ces promotions et à déplorer un système qui les pousse au gaspillage. Surtout, cet excès crée de la complexité et génère chez le client le sentiment de se faire avoir dès que le produit qu'il achète n'est pas en promotion. La conséquence est que de nombreuses personnes repoussent leurs achats en espérant* >>>

Exemple sur But.fr

ASPIRATEUR DYSON SANS SAC *

Pas besoin de code promo

En novembre dernier, certains articles proposés sur But.fr affichaient un « prix final » plus bas que le tarif appliqué dans le panier. Pour en bénéficier, **l'acheteur devait inscrire un code promo** à la fin du processus de commande. Un simple oubli, et l'aspirateur lui était facturé 40 € de plus (289,99 €) !

Le même jour, cet appareil était pourtant vendu 249,99 € sur Darty.com et Laredoute.fr, **la réduction étant appliquée automatiquement...**

* BIG BALL PARQUET 2 70" 9292CC

CHIFFRES CLÉS

1 %

SEULEMENT DE BAISSES DE PLUS DE 20 % sur les produits en promotion (1)

Black Friday 2019

8,4 %

DE RÉDUCTION EN MOYENNE

On est loin des 50 à 60 % de rabais annoncés dans les publicités (1)

Étude réalisée sur 31 316 produits proposés chez 25 e-commerçants.

40 %

des Français pensent que le prix de référence est celui affiché dans les trois jours avant la promotion (2). Il s'agit en réalité d'un prix de vente conseillé par le fabricant qui, parfois, n'a jamais été appliqué.

(1) Source UFC-Que Choisir. (2) Source : Obsoco.

>>> *trouver un meilleur prix »,* affirmait-elle lors d'un atelier sur le prix et la surenchère promotionnelle organisé en novembre dernier par la DGCCRF. *« En raison de cet abus de promotions, il est aussi de plus en plus compliqué, pour les consommateurs, de savoir ce qu'est un prix juste,* ajoute Philippe Moati, le cofondateur de l'Observatoire société et consommation (Obsoco). *Par exemple, 45 % des Français pensent que le fait de payer cher un produit ne garantit pas une meilleure qualité. Cela montre que la relation de confiance entre les clients et les marchands s'est cassée. »*

Vers un encadrement plus strict

En effet, si le prix d'une marchandise tient toujours compte des coûts de fabrication, de transport et de marketing auxquels s'ajoutent les marges des différents intermédiaires, il s'appuie également, et de plus en plus, sur d'autres critères tels que l'état des stocks, la météo ou les tarifs pratiqués par les concurrents, mais surtout sur la somme maximale que les consommateurs sont prêts à débourser pour l'acheter. Pour déterminer un prix de vente final leur assurant la meilleure rentabilité possible, les commerçants disposent tous d'équipes de *pricing* qui n'hésitent pas à faire des pseudo-promotions pour doper le chiffre d'affaires. La directrice générale de la DGCCRF elle-même s'inquiète de la situation. Lors de l'atelier sur les prix organisé à son initiative, Virginie Beaumeunier s'interrogeait sur *« le caractère loyal »* de cette méthode qui *« vise à mettre plus en avant la réduction que le prix appliqué »*. Mais elle a aussi rappelé que la situation était amenée à évoluer.

Une directive européenne, adoptée l'année dernière, prévoit effectivement d'obliger les vendeurs à utiliser, comme prix de référence, le plus bas pratiqué pendant au moins un mois avant l'application de la ristourne. Quelques exceptions concerneront certains produits risquant de se détériorer ou d'expirer rapidement. Le temps qu'elles soient transposées dans le droit français, ces dispositions ne devraient pas entrer en vigueur avant deux ans. Elles pourraient aussi, d'ici là, connaître quelques adaptations sous la pression des marchands, qui craignent de ne plus avoir le droit d'afficher des rabais aussi importants qu'avant. Malheureusement, il y a fort à parier que les consommateurs n'en ont pas fini avec les fausses promotions. ◆

LABO QC

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 142 produits, mobilisé 4 laboratoires et dépensé 249 850 €.**

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

34 **PÂTES À TARTINER**

TOUS LES AUTRES TESTS

38 **IMPRIMANTES** MULTIFONCTIONS

40 **LAVE-LINGE**

43 **PILES** JETABLES ET RECHARGEABLES

46 **LAVE-VAISSELLE**

Lire également les résultats de notre **test sur la réparabilité de nos appareils,** p. 16-21.

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur **WWW.QUECHOISIR.ORG**

ACCÈS LIBRE

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS TESTÉS
Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins du test. Nous les payons comme vous le feriez vous-même.

NOS TESTS DE PRODUITS
Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ
Les résultats de nos tests comparatifs et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note *Que Choisir* », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.

LE MIEUX NOTÉ
C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.

BON CHOIX
Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX
Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.

À ÉVITER
Les résultats de nos tests nous conduisent à déconseiller l'achat du produit.

PÂTES À TARTINER

Où sont passées les noisettes ?

Péché mignon des Français, les pâtes à tartiner ont détrôné la confiture et le miel sur la table du petit-déjeuner. Outre le Nutella, *Que Choisir* a plongé ses doigts dans 18 pots.

— Par **MARIE-NOËLLE DELABY** avec **CÉCILE LELASSEUX**

D. ASBACH/LAIF-REA

Les pâtes à tartiner « noisetées » s'inspirent du gianduia, cousin transalpin du pralin mélangeant cacao et noisettes finement broyées, concocté par des pâtissiers turinois au XIXe siècle. Le fruit à coque est traditionnellement cultivé dans le Piémont, connu pour sa production de Tonda e Gentile, la variété la plus réputée. Et si, à la création de la recette, le cacao en était l'ingrédient noble, c'est bel et bien la noisette torréfiée qui lui donne son caractère, comme le rappelle Alessandra Pierini, fondatrice de l'épicerie italienne RAP à Paris. *« Il faut sentir la noisette,* explique-t-elle. *Les notes chocolatées ne doivent pas prendre le dessus. Hélas, aujourd'hui, le cacao constitue une ressource moins chère que les noisettes. Pour cette raison, certaines marques les remplacent en partie par cet ingrédient, et par de la poudre de lait dont le mélange peut imiter une saveur noisetée. »* Ce subterfuge permet d'abaisser sensiblement les coûts de fabrication des pâtes à tartiner. Ainsi, dans le Nutella, l'addition des deux prend le pas sur les noisettes, qui ne représentent plus que 13 % de la préparation. Ferrero, son fabricant, a même réussi à faire de la présence de cet élément lacté un argument de vente.

Les taux de noisettes varient de 2 % à 47 % selon les marques

Le leader du marché n'est pas le seul à avoir réduit les noisettes à la portion congrue. La plupart des produits que nous avons testés affichent une faible teneur en noisettes, inférieure à 20 %. Heureusement, quelques-uns sont fabriqués avec des recettes plus qualitatives. En effet, dans 5 des 18 références de notre comparatif, les noisettes demeurent l'ingrédient principal (lire tableau p. 35). D'ailleurs, trois d'entre elles sont parmi les plus appréciées de notre jury de dégustateurs professionnels. Quant à celle d'Alain Ducasse, >>>

LABO QC

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Voici les cinq étapes du test.

 # Dégustation par un jury professionnel de 5 adultes et un autre de 17 enfants.

 # Étude critique de la liste des ingrédients (pourcentage de noisettes et de cacao, nature des matières grasses employées, présence d'additifs et d'arômes, ajout de sel).

 # Recherche de contaminants (métaux lourds, mycotoxines, hydrocarbures aromatiques polycycliques, 3-MCPD et esters glycidyliques d'acides gras).

À noter : un test accéléré a permis de comparer le comportement de vieillissement de notre recette maison à celui du Nutella.

 # Analyses nutritionnelles (valeur énergétique, teneurs en glucides totaux, sucre, protéines, matières grasses, profil d'acides gras, fibres alimentaires, sel et calcium).

 # Recherche ADN sur les noisettes. Elle donne une information sur leur quantité, les process appliqués et leur fraîcheur.

18 PÂTES À TARTINER

		Nutri-Score	Dégustation	Qualité des ingrédients	% de noisettes	Ingrédient majoritaire	Teneur en sucres	Matières grasses	% d'acides gras sat./mat. grasses totales	Teneur en contaminants	Appréciation globale		Prix au kg
					%				%		Note sur 20		€
1	**TEO & BIA** CREMA ALLA NOCCIOLA BIO	D	★★	★★★	47%	Noisettes	■	■	11%	★★★	**16,4**	★★★	24,34
2	**NOVI** PÂTE À TARTINER 45% NOISETTES ITALIENNES	D	★★	★★	45%	Noisettes	■	■	17%	★★★	**15,4**	★★	19,45
3	**PÂTE** À TARTINER MAISON (RECETTE DE C. MICHALAK) (2)	E	★	★★★	44%	Noisettes	■	■	21%	★★★	**14,6**	★★	18
4	**ALAIN DUCASSE** PÂTE À TARTINER PRALINÉ NOISETTES, AMANDES	E	★	★★	Non renseigné	Cacao	■	■	20%	★★★	**14**	★★	60
5	**RIGONI DI ASIAGO** NOCCIOLATA BIO	D	★	★	18,5%	Sucre	■■	■	16%	★★★	**13**	★★	9,96
6	**NOISERAIE** CHOKO NOISETTE BIO	E	★	★★	20%	Sucre	■	■	17%	★★★	**12,4**	★★	23,82
7	**LUCIEN GEORGELIN** PÂTE À TARTINER NOISETTE CACAO	E	★	■	16%	Sucre	■■	■	41%	★★★	**10,8**	★	12,43
8	**BONNETERRE** PÂTE À TARTINER CACAO NOISETTES BIO	E	★	★	13%	Sucre	■	■	30%	★	**10,6**	★	14,14
9	**FERRERO** NUTELLA	E	★★	■	13%	Sucre	■■	■	33%	★	**10,1**	★	9,05
10	**MONOPRIX GOURMET** PÂTE À TARTINER CHOCOLAT AU LAIT ET NOISETTES BIO	D	★	★★★	40%	Noisettes	★	■■	20%	■	**10**	★	16,23
11	**U** PÂTE À TARTINER	D	★	■	13%	Sucre	■	■	16%	★★★	**9,7**	★	7,05
12	**CARREFOUR** PÂTE À TARTINER	E	★	■■	13%	Sucre	■■	★	34%	★	**9,5**	★	3,88
13	**JEAN HERVÉ** LA CHOCOLADE BIO	E	■	★★	28%	Noisettes	★	■	30%	★	**9,3**	★	19,09
14	**LEADER PRICE** PRALINA NOISETTES	D	■	■	13%	Sucre	■■	■	20%	★★★	**9,1**	★	4,73
15	**JARDIN BIO** PÂTE À TARTINER 35% NOISETTES BIO	D	★	■	35%	Sucre	■	■	16%	★	**8,7**	★	22,19
16	**MILKA** PATAMILKA	E	★	■■	4%	Sucre	■■	★	30%	★	**8,3**	★	8,17
17	**BIO VILLAGE (MARQUE REPÈRE)** PÂTE À TARTINER CACAO NOISETTE BIO	D	★	■■	14%	Sucre	■■	★	22%	★	**8**	■	7,09
18	**TOP BUDGET (INTERMARCHÉ)** PÂTE À TARTINER AUX NOISETTES	E	■	■■	2%	Sucre	■■	★	22%	★	**7,3**	■	2,27

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais (2) Lire l'encadré Recette maison p. 37.

Teo & Bia CREMA ALLA NOCCIOLA

24,34 € (3) ★★★ | **16,4/20**

Avec seulement trois ingrédients, de qualité, – noisettes Tonda e Gentile du Piémont, sucre de canne et cacao maigre –, cette pâte à tartiner bio propose la plus belle recette de notre sélection (et plus simple que notre pâte maison !). Son goût équilibré fait la part belle aux noisettes torréfiées, le chocolat restant en retrait. Disponible en épicerie fine et sur le Net, elle se déguste avec plaisir... et modération.

(3) Prix au kilo.

Novi PÂTE À TARTINER 45 % NOISETTES ITALIENNES

19,45 € (3) ★★ | **15,4/20**

Avis aux amateurs de noisettes ! La pâte à tartiner Novi, sérieux concurrent de Nutella en Italie, présente une belle recette sans huile de palme et riche en noisettes récoltées dans la Botte (45%). C'est la préférée du jury professionnel, qui apprécie sa texture et ses arômes puissants de chocolat, noisettes torréfiées et praliné. Mais c'est la moins aimée des dégustateurs en herbe...

Top Budget PÂTE À TARTINER AUX NOISETTES

2,27 € (3) ■ | **7,3/20**

Il s'agit du produit le moins cher de notre comparatif, mais à... quel prix ! Son aspect marron clair, terne et compact ne flatte pas l'œil. À la dégustation, la prédominance des goûts de sucre et de vanille a fortement déplu au jury. Dans sa composition, le sucre et l'huile de palme occupent la première place. Avec seulement 2% de noisettes, elle ne mérite pas vraiment sa dénomination de « pâte aux noisettes ».

L.HINI

L'AVIS DE L'EXPERT

CÉCILE LELASSEUX
Notre spécialiste alimentation

« 15 g n'est pas une portion réaliste »

« Sans surprise, les pâtes à tartiner écopent toutes des valeurs D ou E au Nutri-Score, qu'elles soient de marques nationales, de distributeurs, issues du hard-discount, bio ou conventionnelles. On ne peut donc pas établir de corrélation entre ces éléments. Le Nutri-Score n'est pas discriminant vu la relative homogénéité des recettes. Il s'agit en effet de produits plaisir, à consommer à l'occasion avec modération. Pour autant, les quantités recommandées par 6 marques sur 17 testées nous laissent songeurs. Cinq correspondent à des portions de 15 g et une (U) s'élève à 30 g. Or, selon le test de la pesée, une part de 15 g équivaut à une grosse cuillère à café, contre deux bonnes cuillères pour 30 g : cette dernière nous semble plus réaliste. »

JURY DE DÉGUSTATION

TUCUMAN

Les dégustateurs supplient les fabricants de pâtes à tartiner de limiter la dose de vanille dans leur recette !

JURY DES ADULTES

Le jury des adultes est composé de cinq membres, auteurs et journalistes culinaires, pâtissiers et dégustateurs professionnels. Leur évaluation a plébiscité les préparations riches en noisettes et en cacao et pénalise celles qui sont trop sucrées. Leur préférence est

>>> la seule où le cacao prime, elle leur a également plutôt plu. Reste que toutes les autres sont composées majoritairement de sucre, en moyenne l'équivalent de 8 carrés aux 100 grammes ! Les teneurs varient ainsi de 65,7 % pour Milka à 34,3 % pour Jean Hervé. Et il n'y a pas de miracle : quand les pots contiennent moins de sucre, par un effet de balance, ils présentent davantage de matières grasses.

Des contaminants nocifs pour les enfants

De ce côté justement, on note aussi de vraies différences qualitatives entre les recettes. Celles qui comportent le plus d'acides gras saturés, néfastes pour le système cardiovasculaire en cas d'excès, sont fabriquées avec de l'huile de palme, de coco ou de la matière grasse laitière. À l'inverse, la Crema alla nocciola de Teo & Bia, qui n'utilise pas de matières grasses autres que celles issues des noisettes, affiche le plus faible taux d'acides gras saturés. Par ailleurs, du fait qu'elles sont riches en matières grasses, les pâtes à tartiner peuvent renfermer des éléments nocifs susceptibles de contaminer les huiles végétales et les graisses raffinées. Monoprix écope de ■ en raison de la présence quantifiable d'esters glycidyliques d'acides gras, une substance préoccupante quel que soit son taux à cause de son

Les pâtes à tartiner sont composées majoritairement de sucre, en moyenne 8 carrés aux 100 grammes

NUTELLA - NOUN PROJECT

Indétrônable Nutella

Le Nutella demeure la pâte préférée des enfants. Nos dégustateurs en herbe l'ont largement plébiscitée, et plus de la moitié l'ont reconnue à l'aveugle ! Sa recette a, hélas, bien changé depuis son invention dans les années 1940, en Italie, où elle se composait d'un grand nombre de noisettes, d'un peu de cacao, de lait, de sucre et d'un soupçon d'huile. **Désormais, elle contient à peine 13 % de noisettes, 50 % de sucre et 20 % d'huile de palme !** Si le Nutella reste indétrônable, il n'est pas le gagnant de notre comparatif.

allée à la pâte Novi pour la puissance de ses arômes. En revanche, malgré une recette de qualité, celle de Jean Hervé est celle qui leur a le plus fortement déplu, en raison d'une texture finement granuleuse et trop liquide. Côté papilles, elle est aussi rejetée à cause de la torréfaction trop poussée des noisettes, donnant un goût proche du brûlé, et des notes désagréables d'alcool en fin de bouche. Notre jury conjure en outre les fabricants de cesser de mettre de la vanille à toutes les sauces ! Sur 18 références testées, 15 en contiennent, qu'il s'agisse de vanille naturelle ou d'un de ses succédanés. Toutefois, à la dégustation, une légère note vanillée a été appréciée, notamment dans la pâte de Lucien Georgelin. Mais dans les produits Top Budget, U et Bio Village, cette saveur, écrasante, a été rédhibitoire. À noter que l'usage d'un arôme naturel n'est pas garant de plus de subtilité. On peut donc penser que c'est avant tout le dosage qui influe sur ce point.

JURY DES ENFANTS

Nous avons également recueilli l'avis de 17 enfants et adolescents âgés de 6 à 18 ans. Ils ont goûté à l'aveugle les deux meilleurs produits de notre classement (Teo & Bia et Novi) ainsi que le Nutella. Premier constat, ce dernier est la pâte à tartiner préférée des jeunes dégustateurs ! Il a été plébiscité par 11 d'entre eux. Les deux autres marques arrivent derrière ex aequo, avec une réserve pour la texture de la pâte Novi. Bien que le Nutella semble la référence la plus sucrée à une majorité de goûteurs (ce qui est bien le cas avec 54,7 g aux 100 g, contre environ 40 g aux 100 g pour les deux autres), cela n'entame en rien leur enthousiasme à son égard. Neuf l'ont même reconnue les yeux fermés ! À noter que les trois jurés qui ont le moins apprécié le Nutella sont âgés de 15 à 18 ans. Il faut bien que jeunesse se passe…

Sur 17 bambins et ados, 9 ont reconnu le Nutella les yeux fermés.

E. DEXHEIMER/SIGNATURES

caractère cancérogène et génotoxique. De plus, le laboratoire a détecté, dans huit de nos références, du 3-MCPD : ce composé chimique organique s'avère, à haute dose, toxique pour les reins et susceptible d'altérer la fertilité masculine. Comme il s'y trouve en faible quantité, ces marques reçoivent malgré tout ★.

Au-delà de la qualité des ingrédients, leur origine pose également question. Dans notre sélection, six pâtes à tartiner utilisent de l'huile de palme (Nutella, Carrefour, Jean Hervé, Milka, Marque Repère Bio Village et Intermarché Top Budget). Bien que trois (Nutella, Milka et Carrefour) précisent qu'il s'agit d'une huile certifiée durable, l'organisation internationale RSPO[1], en charge de son développement, est critiquée par nombre d'associations environnementales. Elles lui reprochent de ne pas être assez sévère sur les critères comme la lutte contre la déforestation ou le respect de la biodiversité.

Noisettes : une origine parfois controversée

Quant aux noisettes, la Turquie en est le premier producteur mondial avec 70 % du marché, devant l'Italie (13 %) et les États-Unis (4 %). Or, elle est montrée du doigt pour le traitement réservé aux réfugiés syriens. Environ 200 000 d'entre eux seraient employés dans des fermes le long des côtes de la mer Noire. Ces saisonniers, le plus souvent sans permis de travail, sont très vulnérables et soumis au racket d'intermédiaires peu scrupuleux. Selon l'ONG Fair Labor, qui publie régulièrement des rapports sur les conditions d'exercice dans le secteur agricole en Turquie, la plupart d'entre eux œuvrent sept jours sur sept pour des salaires de misère. Elle pointe aussi l'exploitation croissante des enfants dans les champs de noisetiers. Seuls quatre fabricants de notre test ont déclaré, au cours de nos échanges, ne pas acheter de noisettes turques. Il s'agit de Novi, Teo & Bia, Jean Hervé , dont l'approvisionnement est 100 % italien, et de Lucien Georgelin, qui annonce ne se fournir que dans le Lot-et-Garonne. ◆

(1) Roundtable on Sustainable Palm Oil.

RECETTE MAISON

A. LECOMTE

Contrôler la liste des ingrédients, limiter les additifs… Les raisons de réaliser sa propre pâte à tartiner sont nombreuses, et les recettes ne manquent pas. Nous avons choisi celle du chef Christophe Michalak. Si elle est simple à concocter, elle nécessite un bon mixeur pour obtenir une texture qui ne soit pas trop granuleuse. Son coût de revient équivaut au prix moyen des pâtes du commerce, mais son goût est plébiscité par le jury de dégustateurs, qui a apprécié ses notes de noisettes torréfiées. Enfin, nos analyses montrent que deux mois après sa préparation, elle reste aussi bien conservée que du Nutella. **Retrouvez la vidéo de la recette sur quechoisir.org.**

IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

Couleur ou monochrome, jet d'encre ou laser, les modèles testés assurent pour la plupart. Mais, à l'achat ou à l'usage, ils coûtent ou reviennent cher. Voici quelques clés pour faire le bon choix.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **NEIL MCPHERSON**

FOTOFABRIKA/ADOBE STOCK

Elles font plutôt bonne impression

COULEUR OU MONOCHROME

Si la polyvalence demeure l'un des principaux atouts des imprimantes couleur, nos tests démontrent que leur préférer une imprimante monochrome peut être une bonne solution pour ceux qui éditent avant tout des pages de texte noir. Avec ces machines, vous imprimez souvent mieux, plus vite et, surtout, pour moins cher. Il vous suffira alors de vous tourner vers des sites Internet, des bornes ou des sociétés spécialisées pour sortir les documents ou les photos en couleurs dont vous aurez parfois besoin.

JET D'ENCRE OU LASER

Sur un marché monopolisé par les jets d'encre, les modèles laser affûtent de plus en plus leurs arguments. Et notre comparatif prouve qu'ils en ont sous le capot, notamment pour ce qui est d'imprimer des textes. Leur prix s'avère un peu élevé. Mais, à l'usage, vous ferez des économies, quel que soit votre nombre d'impressions, grâce à leur toner, certes cher à l'achat mais qui dure longtemps. Certaines lasers sont également capables d'imprimer des photos couleur, mais ce n'est pas leur point fort.

COÛTS D'UTILISATION

Au moment d'acquérir une imprimante, prêtez attention à son prix mais aussi aux coûts d'impression. Ne vous fiez pas aux données des fabricants. Référez-vous plutôt aux nôtres, calculées sur la base d'un usage réel. Et, si vous imprimez peu, ne sous-estimez pas le surcoût des cycles de nettoyage que les machines à jet d'encre effectuent pour maintenir propre leur tête d'impression, car ils sont gourmands en encre. Quoi qu'il en soit, imprimer à domicile reste un luxe. Vous pouvez néanmoins réaliser quelques économies en faisant recharger vos cartouches ou en optant pour des modèles compatibles.

QUALITÉ DU RENDU

La résolution de l'imprimante affichée par le constructeur peut vous fournir quelques indications sur le résultat que vous obtiendrez. Cela dit, la qualité des impressions dépend également d'autres éléments. Reportez-vous aux résultats de nos essais.

VITESSE D'EXÉCUTION

Il s'agit d'un critère important, à prendre en compte pour ceux qui impriment de grandes quantités de documents. Là encore, mieux vaut consulter nos résultats que les informations délivrées par les marques, souvent plus flatteuses car fondées sur une qualité basse.

ÉQUIPEMENTS

Choisissez-les selon vos besoins. Parmi les plus utiles, notons le chargeur de documents, le recto verso automatique et le grand écran tactile couleur, qui simplifie la navigation dans les menus et permet de visualiser un document stocké sur carte mémoire ou clé USB avant de l'imprimer. Côté connectique, difficile de se passer du wifi, qui facilite l'impression depuis un smartphone ou un ordinateur portable. ◆

P.PEZELLA/CONSUMERS UNION

CANON PIXMA G6050

380 € | ★★ | **13,9/20**

Comme les EcoTank d'Epson, les Pixma G de Canon sont équipées de réservoirs d'encre (un par couleur) que l'on remplit soi-même. Certes, elles coûtent assez cher mais elles se révèlent économiques à l'usage. De toute la gamme, nous préférons la G6050, qui affiche de belles performances notamment pour imprimer du texte. En plus, elle est livrée avec six bidons d'encre (trois noirs et un pour chaque couleur primaire). Si vous privilégiez une bonne qualité d'impression des photos, optez pour la Pixma TS6250.

EPSON ECOTANK ET-M2170

370 € | ★★ | **14,8/20**

La M2170 imprime vite et bien n'importe quel texte noir. Mais, surtout, grâce à sa technologie EcoTank qui permet de recharger un réservoir d'encre, ses coûts d'utilisation ne dépassent pas 4 centimes d'euro pour 10 pages, que l'on s'en serve beaucoup ou peu. Certes, son prix semble un peu élevé à l'achat, mais si vous imprimez beaucoup de pages de texte noir, vous y trouverez votre compte. Avec ce modèle, Epson pourrait bien se faire une place sur un marché dominé par les lasers.

20 IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

		COÛT DE L'IMPRESSION			IMPRIMANTE						FACILITÉ D'EMPLOI	SCANNER	COPIEUR	BRUIT	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX
					Texte noir 5 p. A4		Texte et images 1 p. A4		Photo couleur A4 avec marge								
		10 pages de texte noir A4	Photo 10 x 15 cm	Surcoût usage occasionnel noir A4	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée							
COULEUR		cts d'€		%		s		minous		minous							€
1	**CANON** PIXMA G6050	3	1	0	★	31	★★	3'19	■	3'42	★★★	★★	★★	★	**13,9**	★★	**380**
2	**BROTHER** DCP-L3510CDW	34	22	0	★★★	29	■	24 s	■	1'01	★★	★★	★	★★★	**13,7**	★★	**300**
3	**CANON** PIXMA TS6250	31	9	189	■	27	★★	1'43	★★	1'32	★★	★★	★★	★	**13,5**	★★	**120**
4	**EPSON** EXPRESSION PREMIUM XP-6100	58	27	194	★	27	★★★	1'14	★	3'10	★★★	★★	★	★	**13,5**	★★	**140**
5	**HP** OFFICEJET PRO 9010	25	10	377	★★	16	★★	1'	■	1'12	★★	★★★	★★	★	**13,4**	★★	**200**
6	**HP** OFFICEJET PRO 9025 AIO	36	10	400	★★	17	★	57 s	★	2'50	★★	★★★	★★	★	**13,4**	★★	**280**
7	**HP** OFFICEJET PRO 9020	30	9	349	★	16	★★	56 s	■	1'08	★★	★★★	★★	★	**13,1**	★★	**280**
8	**CANON** PIXMA MG3650S	46	15	72	★★	33	★	3'31	★	3'44	★★	★★	★★	■■	**12,9**	★★	**60**
9	**EPSON** ECOTANK ET-2720	3	1	0	★	34	★★	4'36	★★	9'30	★★★	★★	★	★	**12,9**	★★	**300**
10	**BROTHER** MFC-L3710CW	34	21	0	★★	28	■	28 s	■	1'01	★★	★★	★	★★★	**12,8**	★★	**330**
11	**EPSON** WORKFORCE WF-2830DWF	65	26	382	★	32	★★	4'37	★★	9'37	★★★	★	★	★	**12,6**	★★	**100**
12	**HP** OFFICEJET PRO 8022	84	22	172	★	17	★★	2'25	■	2'20	★★	★★	★★	★	**12,5**	★★	**150**
13	**EPSON** EXPRESSION HOME XP-4100	73	44	164	★	32	★	4'37	★	9'20	★★	★★	★	★	**12,3**	★★	**100**
14	**HP** ENVY 5010	85	25	55	■	29	■	3'54	■	2'29	★★	★★	★	★	**11,3**	★	**60**
15	**HP** DESKJET 3750	83	24	172	★	32	★	4'15	★★	6'43	★★★	★★	★	★	**11,3**	★	**70**
MONOCHROMES																	
1	**EPSON** ECOTANK ET-M2170	4	n. a.	0	★★★	16	★	24 s	n. a.	n. a.	★★★	★★	★	★	**14,8**	★★	**370**
2	**CANON** I-SENSYS MF267DW	26	n. a.	0	★★★	15	■	11 s	n. a.	n. a.	★★	★★	★★	★	**14,5**	★★	**370**
3	**HP** LASERJET PRO M148DW	26	n. a.	0	★★★	15	■	21 s	n. a.	n. a.	★★	★★	★	★	**13,1**	★★	**180**
4	**CANON** I-SENSYS MF113W	38	n. a.	0	★★★	18	■	10 s	n. a.	n. a.	★★	★★	★	★	**13**	★★	**220**
5	**HP** LASERJET PRO M227FDW	35	n. a.	0	★★★	16	■	21 s	n. a.	n. a.	★★	★★	★	★	**12,9**	★★	**260**

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais n. a. : non applicable
Jet d'encre couleur
Jet d'encre monochrome
Laser couleur Laser monochrome

SURCOÛT USAGE OCCASIONNEL Les cycles de nettoyage que lancent automatiquement la plupart des jets d'encre peuvent faire exploser les coûts d'impression. Un surcoût de 100 % signifie que le prix de la page double.

SCANNER Les multifonctions impriment, scannent et, en associant ces deux fonctions, copient. Certaines intègrent même un fax.

LAVE-LINGE

Nous avons testé 9 modèles top et 24 à ouverture frontale. Le rinçage reste leur gros point noir. Quant au système de dosage automatique de lessive présent sur certaines machines, il n'est pas assez précis.

Ça rince mal

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **LAURENT BAUBESTE**

LES TOP

AEG L7TBD734E

749 € | ★★ | **12,7/20**

Ce modèle dispose de performances de lavage optimales et d'un essorage efficace. Mais il prend son temps avec des cycles longs et présente une forte consommation électrique en mode coton. De plus, le rinçage est à la peine et l'essorage, bruyant. En revanche, la durée restante du programme lancé s'affiche clairement, et ses bacs à lessives reçoivent aussi bien des « liquides » que des poudres.

Electrolux EW7T3463IK

599 € | ★★ | **12,5/20**

Le EW7T3463IK obtient de bons résultats en lavage et en essorage. De plus, son utilisation est simple, de même que l'entretien du filtre de vidange et du bac à produits. Cependant, sa faible consommation d'eau induit un rinçage insuffisant, et son niveau sonore reste élevé. Si le EW6T3366AZ, de capacité inférieure, bénéficie également d'une bonne efficacité de lavage et d'essorage, son rinçage reste décevant.

Faure FWQ61229WC

399 € | ★ | **12/20**

Ses prestations sont inférieures à celles des autres lave-linge que nous distinguons, en particulier pour l'essorage et la consommation d'eau du programme coton. Il lave néanmoins très bien malgré des cycles assez longs. Le chargement/déchargement du linge et le remplissage des bacs à produits sont malaisés, et le niveau sonore est jugé élevé. Mais son prix est compétitif.

9 LAVE-LINGE TOP

		LAVAGE	RINÇAGE	ESSORAGE	DURÉE Coton	DURÉE Synthétiques	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	CONSOMMATION D'EAU	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	Capacité coton	Capacité synthétiques	Essorage maximal	Lavage différé
					h	h					NOTE SUR 20		€	kg	kg	t/min	h
1	**AEG** L7TBD734E	★★★	■	★★	3h27	2h22	■	★	■	★	**12,7**	★★	**749**	7	3	1300	20
2	**ELECTROLUX** EW7T3463IK	★★★	■■	★★	3h21	2h05	■	★★	■	★	**12,5**	★★	**599**	7	3	1200	20
3	**ELECTROLUX** EW6T3366AZ	★★★	■	★★	3h17	2h06	■	★★	■	★	**12,4**	★★	**599**	6	2,5	1300	20
4	**FAURE** FWQ61229WC	★★★	■	★★	3h13	2h05	■	★	■	★	**12**	★	**399**	6	2,5	1200	20
5	**WHIRLPOOL** TDLR 65230	★★	■■	★★	2h48	2h11	★	★★	★	★	**11,3**	★	**659**	6,5	3	1200	24
6	**INDESIT** BTWD61053	★★	■■	★	3h	1h54	★	★★	■	★	**11**	★	**379**	6	3	1000	24
7	**CANDY** CST G384D-47	★	■■	★	3h08	2h07	★★	★★	■	★	**10,2**	★	**449**	8	3,5	1400	24
8	**PROLINE** (DARTY) PTL5511	★	■■	★★	2h10	2h04	★★	★★★	■	■	**9,4**	★	**279**	5,5	3	1100	12
9	**THOMSON** (DARTY) TTL 6513	■	■■	★	2h21	1h21	★★★	★★	■	★	**7,7**	■	**599**	6,5	2,5	1300	24

RINÇAGE
Lire p. 41.

PHOTOS PRODUITS : MEDIACONCEPT

LES FRONTAUX

Miele WCG120

1299 € | ★★ | **14,7/20**

Cette référence Miele offre une excellente efficacité de lavage et des durées de cycles parmi les moins longues de ce test. De plus, son mode d'emploi est très clair, et son utilisation, aisée (programmes et options, chargement du linge, usage du bac à lessive, entretien). Sa consommation d'eau se révèle très faible mais, conséquence logique, le rinçage laisse à désirer. Autre bémol, l'essorage est un peu bruyant.

AEG L7FEE169D

899 € | ★★ | **14,4/20**

Il est performant et, en plus, il rince mieux que la plupart des autres modèles testés. Ses cycles sont longs mais restent raisonnables. Nous avons apprécié le faible niveau sonore, le bac à produits (malgré l'absence d'un bac de prélavage), le suivi du programme et la clarté de la notice. Cet AEG dispose d'un système de dosage automatique de lessive liquide (lire p. 42). Enfin, Darty annonce des pièces détachées disponibles 10 ans.

Bosch WAN28070FF

499 € | ★★ | **14/20**

Avec ses très bonnes performances en lavage et en essorage, alliées à une faible utilisation d'eau, cette machine à prix serré possède de sérieux atouts. Rien à dire, non plus, sur la facilité d'utilisation et d'entretien (bac à produits et filtre de vidange). Quelques regrets, toutefois : un rinçage peu efficace, un essorage bruyant, une consommation électrique non négligeable et un bac inadapté à la lessive liquide.

WAVEBREAKMEDIA/SHUTTERSTOCK

24 LAVE-LINGE FRONTAUX

		DURÉE															
		LAVAGE	RINÇAGE	ESSORAGE	Coton	Synthétiques	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	CONSOMMATION D'EAU	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	Capacité coton	Capacité synthétiques	Essorage maximal	Distributeur automatique de lessive liquide	Lavage différé
					h	h					NOTE SUR 20		€	kg	kg	t/min		h
1	**MIELE** WCG120	★★★	■	★★★	2h38	1h58	★	★★★	★	★★	**14,7**	★★	**1299**	9	4	1600	-	24
2	**AEG** L7FEE169D	★★★	★	★★★	3h41	2h16	★	★★	★★	★	**14,4**	★★	**899**	9	4	1600	●	20
3	**MIELE** WCR860 WPS	★★★	■	★★★	2h38	1h57	★	★★★	★	★★	**14,2**	★★	**1899**	9	4	1600	●	24
4	**BOSCH** WAT28618FF I-DOS	★★★	■	★★★	2h37	1h50	★	★★★	★	★	**14,1**	★★	**849**	8	4	1400	●	24
5	**MIELE** WDD 025	★★★	■	★★★	2h42	1h59	★	★★★	★	★	**14**	★★	**999**	8	3,5	1400	-	24
6	**BOSCH** WAN28070FF	★★★	■	★★	2h56	1h52	★	★★	★	★	**14**	★★	**499**	7	4	1400	-	24
7	**ELECTROLUX** EW7F3921RL	★★★	■	★★★	3h37	2h13	★	★★	★	★	**13,8**	★★	**849**	9	4	1400	●	20
8	**SIEMENS** WM14T458FF	★★★	■	★★	3h03	1h59	★	★★	★	★	**13,8**	★★	**729**	8	4	1400	-	24
9	**WHIRLPOOL** ZENDOSE9	★★★	■	★★	3h27	2h20	★★	★★	★	★	**13,6**	★★	**799**	9	3,5	1400	●	24
10	**AEG** L6FBR842G	★★★	★	★★★	3h34	2h14	■	★★	★	★	**13,4**	★★	**599**	8	3	1400	-	20
11	**LG** F94N51WHSB	★★★	★	★★	3h51	2h58	■	★★	★	★	**13,4**	★★	**699**	9	3	1400	-	19
12	**BOSCH** WAT286H9FF I-DOS	★★	■	★★★	2h43	2h01	★	★★	★	★	**13,4**	★★	**999**	9	4	1400	●	24
13	**SAMSUNG** WW80J5555DW	★★★	■	★★	3h29	2h32	★	★★	■	★	**13,3**	★★	**499**	8	4	1400	-	24
14	**ELECTROLUX** EW2F1284GF	★★★	★	★★	3h26	2h06	★	★★	■	★	**13,3**	★★	**399**	8	3	1200	-	20
15	**WHIRLPOOL** ZENDOSE10	★★★	■■	★★	3h35	2h20	★	★★★	★	★	**13,1**	★★	**849**	10	3,5	1400	●	24
16	**HOTPOINT** NM11 946 WS A FR	★★★	■	★★	4h06	2h51	★	★★	★	★	**13,1**	★★	**499**	9	4,5	1400	-	24
17	**WHIRLPOOL** FWFD91483BFR	★★	★	★★	3h49	3h17	★★	★★	★	★	**13**	★★	**499**	9	4,5	1400	-	24
18	**BEKO** WTV8744XWDOS	★★	■	★★	3h21	2h06	★★	★★	★	★★	**12,5**	★★	**549**	8	3	1400	●	24
19	**BEKO** DWTV6621XWOW	★★★	■	★★	3h25	2h11	■	★	■	★	**11,9**	★	**259**	6	3	1200	-	9
20	**INDESIT** XWA71452WFR	★★	★	★★	2h54	1h45	★	★★	■	■	**11,8**	★	**299**	7	3,5	1400	-	9
21	**THOMSON** (DARTY) TW148	★★	■■	★	2h49	2h21	★	★★	★	■	**11,5**	★	**549**	8	4	1400	-	24
22	**LG** F72SJ62WH	★★	■	★★	4h22	2h52	★★	★★	★	★	**11,3**	★	**459**	7	3	1200	-	19
23	**CANDY** RO14104DXH5/1-S	★	■	★★	3h37	2h09	★★★	★★★	★	■	**11**	★	**499**	10	5	1400	-	24
24	**PROLINE** (DARTY) FP581WH	■	■■	★	1h38	1h36	★	★	■	■	**8**	■	**199**	5	2,5	800	-	n. p.

★★★ très bon
★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais
● : oui - : non
n. p. : non pertinent

! RINÇAGE L'objectif des fabricants est d'économiser l'eau, mais le linge mal rincé contient des résidus de détergent potentiellement allergènes. Lancez un autre rinçage – au risque d'une hausse de la consommation d'eau...

! DOSAGE AUTOMATIQUE DE LESSIVE Il augmente le prix d'une machine de 150 € à 200 €. Nous avons testé ce système pour savoir si la dépense se justifiait. Bilan p. 42.

>>>

DOSAGE AUTOMATIQUE DE LESSIVE

Des résultats en demi-teinte

Ce système promet de simplifier la gestion du détergent, en prélevant une quantité de lessive adaptée au programme et au poids du linge chargé dans le tambour. Mais il manque de finesse.

Vous hésitez toujours sur la quantité de lessive à verser dans le bac? Vous êtes agacé par les gouttes de produit qui tombent sur le carrelage? Un système qui se développe depuis deux ans vous ôtera ces épines du pied. Il s'agit du dosage automatique de lessive. Le principe? La machine prélève un volume de détergent ajusté au poids du linge chargé et au programme choisi. Proposée par plusieurs constructeurs, cette option renchérit le prix des lave-linge d'environ 150 € à 200 €. Nous avons vérifié sa précision sur huit modèles avec des capacités de 8 à 10 kg. Les résultats de nos essais sont en demi-teinte.

 # Précision du dosage de lessive. En mode coton, le volume de détergent utilisé varie d'un modèle à l'autre, à la hausse ou à la baisse. Ainsi, le système Bosch i-DOS 8 kg sous-dose de moitié la quantité de lessive par rapport aux préconisations indiquées sur son emballage. À l'inverse, le Whirlpool ZenDose 10 kg la surdose d'un tiers. Sur certains appareils, le prélèvement change d'un cycle à l'autre pour un même programme, à l'instar de ce que nous avons constaté avec le Bosch i-DOS 9 kg. Pour autant, toutes les marques évaluées réduisent la quantité de lessive en mode synthétiques, qui doit tourner avec une charge de linge moindre. Signalons le grand écart entre les deux lave-linge Whirlpool testés: celui affichant une capacité de 9 kg utilise 20 g de détergent tandis que le modèle 10 kg en emploie 66 g! Le dosage automatique le plus régulier et précis est obtenu avec Miele TwinDos. Enfin, pour tous les systèmes, l'ajustement de la dose de détergent au poids du linge chargé dans le tambour manque, lui aussi, de finesse. Une demi-charge ne signifie pas deux fois moins de produit! Ainsi, l'Electrolux réduit le prélèvement de deux tiers, tandis que le Bosch le baisse d'un quart.

 # Performances de lavage. Elles sont assez semblables d'un lave-linge à l'autre, sauf pour le Beko, nettement moins efficace en programme coton à pleine charge. À noter: les machines lavent un peu moins bien en mode coton en demi-charge, à l'exception de la Beko et de la Bosch 8 kg.

Cette option augmente le prix des lave-linge

MIELE

Un dispositif qui nécessite des gestes supplémentaires

 # Remplissage des bacs de stockage. La machine accueille deux compartiments: le premier est destiné à la lessive, le second à l'adoucissant, voire, pour certaines marques, à un autre détergent.

 # Entrer des informations. Avant la première utilisation, il faut indiquer le dosage recommandé par le fabricant de détergent en millilitres ou en niveau de dosage (bas, moyen ou élevé). Certains lave-linge demandent aussi le degré de dureté de l'eau, celui de salissure du linge ou le type de produit lessiviel choisi. ◆

Les systèmes évalués

Beko AUTODOSE
Compartiments de 1 l et 0,5 l

Bosch I-DOS
Deux modèles de lave-linge (8 kg et 9 kg) concernés. Compartiments de 1,3 l et 0,5 l

AEG AUTODOSE
Compartiments de 1 l et 0,5 l

Electrolux AUTODOSE
Compartiments de 1 l et 0,5 l

Miele TWINDOS
Compartiments de 1,5 l chacun pouvant tous deux recevoir une lessive comme un adoucissant

Whirlpool ZENDOSE
Deux modèles de lave-linge (9 kg et 10 kg) concernés. Compartiments de 0,6 l et 0,4 l

L'AVIS DE L'EXPERT

LAURENT BAUBESTE
Notre spécialiste lave-linge

« Il faut paramétrer son lave-linge »

« Le dosage automatique limite la manipulation, à chaque lavage, du bidon de lessive, qui peut être lourd. Il permet aussi d'éviter le surdosage en prélevant une dose de lessive adaptée au poids du linge chargé dans le tambour. Même si la précision est perfectible, elle reste plus fine que lors du dosage manuel. À l'heure actuelle, la difficulté réside dans le paramétrage initial du lave-linge. Vous devez indiquer à l'appareil la quantité de détergent à prendre selon le dosage préconisé par le fabricant de votre lessive. Une mise à jour peut aussi s'avérer nécessaire si vous en changez ou si son dosage recommandé évolue. »

PILES JETABLES ET RECHARGEABLES

Rechargez vos batteries

Les piles alcalines ont toujours la cote mais on les jette. *Que Choisir* a organisé le match avec les rechargeables. Réutilisables 300 fois, elles se révèlent plus économiques et moins polluantes.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **AISSAM HADDAD**

Les piles rechargeables ont beau exister depuis un certain temps déjà, le succès des jetables ne se dément pas. Chaque Français achète en moyenne 21 piles par an, soit un total de 1,4 milliard d'unités. Pas moins de 84 % des piles écoulées, dont 60 % d'alcalines et 24 % de modèles bouton, sont jetables. Or, s'il n'existe pas de solution de remplacement durable pour les piles bouton, la part de marché écrasante détenue par les alcalines jetables, aux dépens des piles rechargeables, constitue une véritable aberration. Leurs seuls usages devraient en effet se cantonner aux appareils qui consomment peu, comme les réveils, les télécommandes de téléviseurs, les horloges, les calculatrices ou les détecteurs de fumée. Elles fonctionnent des années sans faiblir, c'est parfait. Si les ménages les réservaient à ces emplois-là, on serait très en deçà du nombre d'exemplaires actuellement vendus.

Coûteuses et polluantes

Que l'on parle argent ou écologie, rien ne justifie un tel engouement pour les piles jetables. Côté porte-monnaie, comme on les achète souvent par quatre sous blister lorsque l'on fait ses courses, on n'a guère conscience de la facture annuelle qu'elles génèrent. Dommage, car pour peu qu'elles soient dédiées à des jouets ou des équipements énergivores dont on se sert fréquemment, la note est salée. On dépasse rapidement la centaine d'euros. Quant à l'impact environnemental de ces achats répétés, il est évidemment très mauvais. On cumule vite une centaine de piles usagées à éliminer en une seule année, que ce soit pour des jouets télécommandés ou électroniques ou encore des objets aussi courants qu'une souris de PC, un casque sans fil, un appareil photo, une brosse à dents électrique, une lampe portable… s'ils ne sont pas dotés d'une batterie avec chargeur.

>>>

PHOTO : A. LECOMTE

PILES AA

LAMPE TORCHE

Coupure d'électricité, panne ou sortie à la nuit tombée, les lampes torches restent très utiles, même si le flash LED des smartphones les supplante de plus en plus. Le modèle testé fonctionne avec deux piles AA.

Oubliez les piles jetables, dans cette catégorie, seule l'Energizer lithium peut à la rigueur répondre à cet usage. Elle fonctionne 2 h 50 à une température de 5 °C. Les alcalines affichent de mauvais résultats, car elles tiennent au mieux 20 minutes par temps froid.

Les rechargeables sont bien adaptées, avec leur jeu de rechange chargé, elles ne vous laisseront jamais en rade en pleine nuit d'hiver.

PILES AA ET AAA LE MATCH Jetables

VOITURE RADIOCOMMANDÉE

Résultats des meilleures piles alcalines et rechargeables

COÛT SUR 1 AN 612 € | 21 €

PILES JETÉES 288 | 0

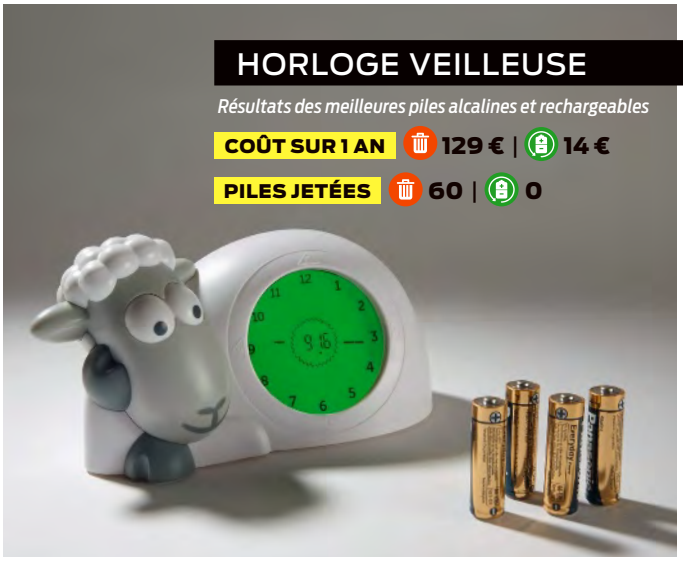
Nous considérons que l'enfant jouera avec ce jouet à 30 reprises pendant une heure, dehors, au cours de l'hiver. La voiture nécessite quatre piles AA et deux autres pour la télécommande. On en jette déjà 46 par an avec l'Energizer Ultimate Lithium, qui résiste au froid. Avec les alcalines testées, c'est au mieux 288 piles ! Par ailleurs, la Duracell Ultra Power fonctionne à peine 25 minutes quand les températures sont basses, tandis que d'autres lâchent au bout de 15 minutes. De leur côté, les rechargeables tiennent le coup.

HORLOGE VEILLEUSE

Résultats des meilleures piles alcalines et rechargeables

COÛT SUR 1 AN 129 € | 14 €

PILES JETÉES 60 | 0



L'horloge fonctionne en continu avec quatre piles AA, et le mode veilleuse est activé huit heures par nuit. Avec les piles jetables Energizer lithium, la facture annuelle s'élève à 134 € et on en jette 54 en 12 mois. La mieux notée des alcalines fait débourser 129 € à raison de 60 piles par an. À l'inverse, avec les meilleures rechargeables, Ikea 2450 mAh, Auchan 2500 mAh et Duracell Recharge Ultra 2500 mAh, le coût annuel n'est respectivement que de 14 €, 20 € et 36 €. Compte tenu de leur longévité, il n'augmente même pas sur trois ans.

PHOTOS : A. LECOMTE

PILES AA

Durée de fonctionnement

12 PILES AA (grand cylindre)

		APPRÉCIATION note sur 20	PRIX À L'UNITÉ €
1	**ENERGIZER** ULTIMATE LITHIUM (jetable)	18,9	2,48
2	**AUCHAN** 2500 MAH (rechargeable)	14,2	2,50
3	**IKEA** LADDA 2450 MAH (rechargeable)	14,2	1,75
4	**DURACELL** RECHARGE ULTRA 2500 MAH (rechargeable)	14	4,48
5	**PANASONIC** 2500 MAH NIMH 2700 (rechargeable)	13,8	6,25
6	**DURACELL** ULTRA POWER (jetable)	13,7	2,13
7	**FOXTER** 2350 MAH (rechargeable)	13,5	1,98
8	**U** 2400 MAH (rechargeable)	13,5	2,32
9	**CARREFOUR** 2400 MAH (rechargeable)	13,3	2,73
10	**U** PUISSANCE (jetable)	13,3	0,82
11	**LEADER PRICE** PILES ALCALINES (jetable)	12,8	0,53
12	**CARREFOUR** I-TECH (jetable)	12,7	0,54

pile rechargeable — pile jetable

>>> Face à cette utilisation coûteuse et polluante des jetables, les piles rechargeables cumulent les avantages, tant sur le plan financier qu'écologique. Ainsi, contrairement aux alcalines, elles fonctionnent très bien par temps froid, ce qui est appréciable pour les jouets d'extérieur offerts à Noël, par exemple. Alors que les jetables tiennent à peine une demi-heure dehors en hiver et qu'il faut donc les remplacer à chaque sortie ou séance de jeu, les rechargeables peuvent alimenter une voiture radiocommandée plus de deux heures d'affilée sans faillir. Et surtout, on les recharge 300 fois sans avoir la moindre pile à jeter. C'est autant de matière première économisée et de déchets polluants dangereux en moins à collecter puis à recycler. Il s'agit là d'un atout décisif, les piles contenant des métaux lourds, même si le cadmium et le mercure, très toxiques, en ont été retirés. ◆

LABO QC — COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

 # Nous avons comparé la durée de fonctionnement des mêmes appareils avec des piles jetables et des piles rechargeables. Il s'agit, pour les premières, de leur durée de vie, et pour les secondes, de leur autonomie entre deux recharges. Certains essais se sont déroulés à température ambiante, d'autres à 5 °C, tout comme celui portant sur la capacité des piles après 28 jours de stockage.

 # Les capacités des piles rechargeables ont été vérifiées en laboratoire suivant la norme en vigueur.

 # Nous avons ramené le prix à l'unité afin de faciliter les comparaisons. Le coût sur un an a été calculé en fonction du nombre de piles nécessaires. Il inclut un jeu de rechange pour les rechargeables, ce qui permet de disposer en permanence de piles chargées.

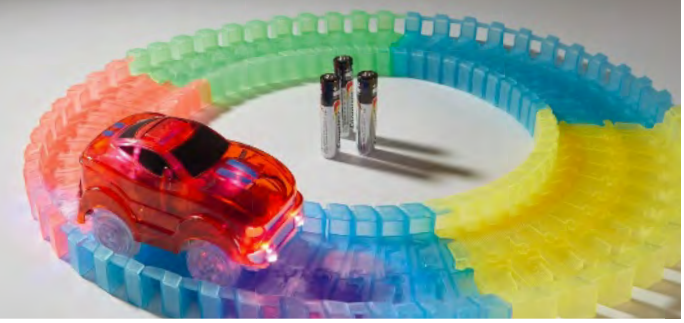
Rechargeables

PETITE VOITURE D'INTÉRIEUR

Résultats des meilleures piles alcalines et rechargeables

COÛT SUR 1 AN 8 € | 17 €

PILES JETÉES 11 | 0



Cette petite voiture lumineuse fonctionne avec trois piles AAA. Sur une année, on estime que l'enfant la manipule à 60 reprises pendant une heure. Ce jouet consommant peu, l'intérêt des rechargeables n'est pas immédiat. Notre seule pile lithium, l'Energizer, est onéreuse, la Duracell alcaline Ultra aussi. Les piles de marque distributeur sont plus économiques, avec un coût de 8 €/an pour celle d'Auchan, la mieux classée de sa catégorie. Mais 11 piles jetées par an, c'est déjà trop pour l'environnement.

LAMPE FRONTALE

Résultats des meilleures piles alcalines et rechargeables

COÛT SUR 1 AN 138 € | 17 €

PILES JETÉES 185 | 0

La lampe frontale est plutôt dédiée à un usage extérieur (sport, bricolage...). De plus, elle peut être stockée dans un local non chauffé, garage ou sous-sol. Elle a été testée à une température de 5 °C. On considère qu'elle est utilisée deux heures par semaine l'hiver. Elle a besoin de trois piles AAA : soit 111 € et 42 piles à jeter avec l'Energizer Ultimate Lithium, mais 138 € et 185 piles avec l'alcaline la mieux notée (Auchan LR03+). Avec un jeu de piles de rechange inclus dans notre coût annuel, les rechargeables sont ultracompétitives pour cet emploi.

PILES AAA

Durée de fonctionnement

12 PILES AAA (petit cylindre)			APPRÉCIATION note sur 20	PRIX À L'UNITÉ €
1	ENERGIZER ULTIMATE LITHIUM	jetable	17,8	2,63
2	AUCHAN LR03+	jetable	15,3	0,75
3	DURACELL ULTRA	jetable	14,3	2,13
4	CARREFOUR I-TECH	jetable	14,1	0,99
5	DOMÉDIA 800 MAH	rechargeable	12,8	2,90
6	AUCHAN POUCE 800 MAH	rechargeable	12,6	2
7	FOXTER TECH+	jetable	12,3	0,39
8	PANASONIC PRO POWER	jetable	12,2	0,75
9	U 800 MAH	rechargeable	12,2	1,82
10	PANASONIC 930 MAH NIMH 1000	rechargeable	12	4,75
11	DURACELL RECHARGE +750 MAH	rechargeable	11,8	3,26
12	CARREFOUR 550 MAH	rechargeable	9	1,98

rechargeable — jetable

Recyclage

Une collecte inégale d'un département à l'autre

Deux éco-organismes, Corepile et Screlec, sont en charge de la collecte des piles. Compte tenu de leur composition polluante, elles ne doivent pas être jetées dans la nature ou à la poubelle. Tous les magasins qui en vendent, de la grande surface au petit point de vente, ont d'ailleurs l'obligation de les reprendre gratuitement, que leur borne à piles usagées soit visible ou non. Il est d'autant plus important de les rapporter qu'elles se recyclent et renferment des métaux recherchés. Mais il reste de gros progrès à faire, le taux de collecte ne s'élevant qu'à 47 %. Les éco-organismes ont parfois du mal à convaincre, et les élus s'impliquent plus ou moins. *« On a généralisé les collectes sélectives il y a 25 ans et, depuis, on n'a jamais cessé de faire de la communication sur le tri et les nouvelles filières »*, explique Hubert Martin, directeur du Sydom, le syndicat de traitement des déchets du Jura, un département qui affiche un bon taux de collecte avec 291 grammes par habitant.

LA COLLECTE EN GRAMME
par habitant et par département

Aveyron	336
Cantal	318
Yonne	306
Saône-et-Loire	302
Manche	301
Haute-Corse et Corse-du-Sud	65
Seine-Saint-Denis	115
Paris	125
Val-de-Marne	135
Bouches-du-Rhône	156

Source : Corepile et Screlec.

LAVE-VAISSELLE

Notre comparatif de lave-vaisselle en pose libre ou intégrables, de 60 cm ou 45 cm de large, vous permettra de choisir votre modèle en fonction de la configuration de votre cuisine.

Demandez le programme !

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **AISSAM HADDAD**

19 LAVE-VAISSELLE

		PROGRAMME NORMAL OU AUTOMATIQUE					PROGRAMME ÉCO												
		LAVAGE	SÉCHAGE	DURÉE	BUDGET ANNUEL EAU + ÉLECTRICITÉ CONSO. D'EAU		LAVAGE	SÉCHAGE	DURÉE	BUDGET ANNUEL EAU + ÉLECTRICITÉ CONSO. D'EAU		BRUIT	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	Nombre de couverts	Bruit déclaré	Hauteur maximale	Hauteur mini. sans couvercle
				h	l	€			h	l	€			NOTE SUR 20		€		dB	cm	cm
10 POSE LIBRE 60 CM																				
1	**MIELE** G 7312 SC AUTODOS	★★★	★★★	3h21	11	63	★★★	★★★	3h47	9	42	★	★★	**15,1**	★★	**1399**	14	42	89	81
2	**SIEMENS** SN236I04NE	★★	★★★	2h10	13	62	★★	★★★	3h41	10	51	★	★★	**13,9**	★★	**769**	14	44	87	81
3	**BOSCH** SMS46JW03E	★★	★★★	2h02	13	60	★★	★★★	3h43	10	51	■	★★	**13,1**	★★	**499**	13	44	87	82
4	**BEKO** DEN48420WDOS	★	★★★	2h52	12	73	★★	★★★	3h29	9	53	★	★★	**13**	★★	**349**	14	46	85	82
5	**ELECTROLUX** ESF7506ROX	★★	★★	2h31	13	79	★★	★★★	3h52	13	56	★	★★	**12,7**	★★	**999**	13	44	88	82
6	**THOMSON** TDW600WH	★	★★	2h52	14	71	★★	★★	3h22	10	52	★	★★	**11,9**	★	**459**	14	45	87	82
7	**CANDY** CLV132DS5W47	★★	★★★	1h52	15	76	★	★★	2h51	11	53	■	★	**11,3**	★	**349**	13	46	85	82
8	**BOSCH** SMS46GI55E	★	★	1h59	12	61	★	★★	3h26	10	52	■	★★	**10,6**	★	**579**	12	44	87	82
9	**PROLINE** DWP4712A++SL	★	★★	2h55	14	73	★	★★★	3h08	11	53	■■	★★	**10,4**	★	**299**	12	47	87	82
10	**BRANDT** DFH14524X	★	★★	3h07	14	73	■	★★	3h09	10	53	★	★★	**8,1**	★	**499**	14	44	88	82
6 INTÉGRABLES 60 CM																				
1	**BOSCH** SMI68MS02E*	★	★★★	2h20	13	70	★★	★★★	3h09	10	49	★★★	★★	**14,3**	★★	**749**	14	42	88	n. p.
2	**ESSENTIEL B** ELVI-4441*	★	★★★	2h45	12	67	★★	★★★	3h28	9	51	★★	★★	**13,4**	★★	**429**	14	44	87	n. p.
3	**ELECTROLUX** ESI8550ROX*	★	★★★	2h32	13	72	★★	★★★	3h50	11	54	★	★★	**13,1**	★★	**799**	15	44	91	n. p.
4	**ELECTROLUX** EEG48200L	★★	★★	2h52	13	71	★★	★★★	3h59	11	57	■	★	**12,5**	★★	**599**	14	44	92	n. p.
5	**BEKO** LVI70F	★★	★★	1h52	16	80	★★	★★	3h19	12	58	■	★★	**12**	★	**399**	13	48	88	n. p.
6	**BRANDT** VH1704J	★	★★	2h53	15	69	■■	★★	3h09	10	53	★★	★★	**6,6**	■	**499**	14	44	88	n. p.
3 POSE LIBRE 45 CM																				
1	**SIEMENS** SR236W01ME	★★	★★	2h01	12	54	★★	★	3h11	10	46	★★	★★	**13,4**	★★	**549**	10	44	87	82
2	**BOSCH** SPS25CW04E	★	★★	2h13	13	58	★★	★★	3h09	9	44	★★	★★	**12,8**	★★	**499**	9	46	88	82
3	**BEKO** DFS28120S	★★	★	2h39	13	65	★	★★	3h57	9	41	★	★★	**11,9**	★	**419**	11	46	85	83

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais
n. p. : non présent
* Bandeau visible.

CONSOMMATION Le programme éco réduit la consommation d'énergie car il utilise moins d'eau et lave à plus basse température (en général 50 °C). En contrepartie, le cycle dure plus longtemps.

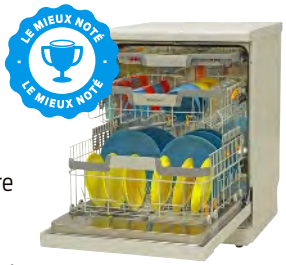
BRUIT Peu d'appareils sont considérés comme silencieux par notre jury. Attention, donc, si votre cuisine est ouverte ou si elle se situe à proximité d'une chambre.

DEEPOL/PLAINPICTURE

POSE LIBRE 60 CM

Miele G 7312 SC AUTODOS

1399 € | ★★ | **15,1/20**



Connecté et équipé d'un système de dosage automatique, ce modèle offre un lavage et un séchage excellents. Côté ergonomie, ses picots rabattables et ses pinces permettant de modifier la hauteur du panier supérieur facilitent le chargement. Mais le compartiment à sel ne s'ouvre pas aisément, et les filtres sont difficiles à enlever. Dommage, car ce Miele coûte cher !

Siemens SN236I04NE

769 € | ★★ | **13,9/20**

Ce lave-vaisselle affiche de bons résultats en nettoyage et séchage. La durée du cycle normal est correcte (2 h 10), contrairement à celle du mode éco, qui est longue (3 h 41). Les deux paniers modulables simplifient le rangement de la vaisselle (picots rabattables). Néanmoins, le déverrouillage de la porte se révèle un peu dur, et certains symboles de la programmation ne sont pas très explicites.

INTÉGRABLE 60 CM

Bosch SMI68MS02E

749 € | ★★ | **14,3/20**

Silencieux (c'est rare !) et économe, le Bosch lave bien la vaisselle en mode éco. La durée de ce cycle reste toutefois élevée (3 h 09), bien qu'elle soit l'une des plus courtes du test. Ce modèle sèche parfaitement, quel que soit le programme. Les filtres se nettoient rapidement, et le chargement est facilité grâce aux parties pliables. En revanche, la signalétique manque de clarté, et les boutons sont peu espacés.

POSE LIBRE 45 CM

Siemens SR236W01ME

549 € | ★★ | **13,4/20**

L'appareil lave et sèche très bien en programme normal. La durée de ses cycles s'avère dans la moyenne, sa consommation électrique est raisonnable et son moteur, silencieux, selon notre jury. Pour faciliter le chargement, son tiroir supérieur s'ajuste sur trois niveaux à l'aide de clips. Les filtres se rincent aisément, mais il faut un peu de force pour déverrouiller la porte. Le mode d'emploi, quant à lui, est clair.

L'AVIS DE L'EXPERT

A. LECOMTE

AISSAM HADDAD
Notre spécialiste lave-vaisselle

« Des innovations pas indispensables »

Dosage automatique

Le dosage automatique de détergent est apparu sur plusieurs lave-vaisselle, à l'instar du Miele G 7312 SC et du Beko DEN48420WDOS de notre sélection. Avec ce dispositif, vous changez la recharge contenant des produits de lavage, de rinçage et du sel régénérant environ une fois par mois. Cette option (ces appareils acceptent aussi les tablettes classiques) est peu utile si vous achetez des pastilles tout en un : le gain de temps est

MIELE

Système de dosage PowerDisk de Miele.

minime, et les économies sont inexistantes. Un système de dosage automatique existe aussi pour les lave-linge, et nous l'avons testé (lire p. 42). Le Miele vous obligera en outre à acheter son PowerDisk.

Appareils connectés

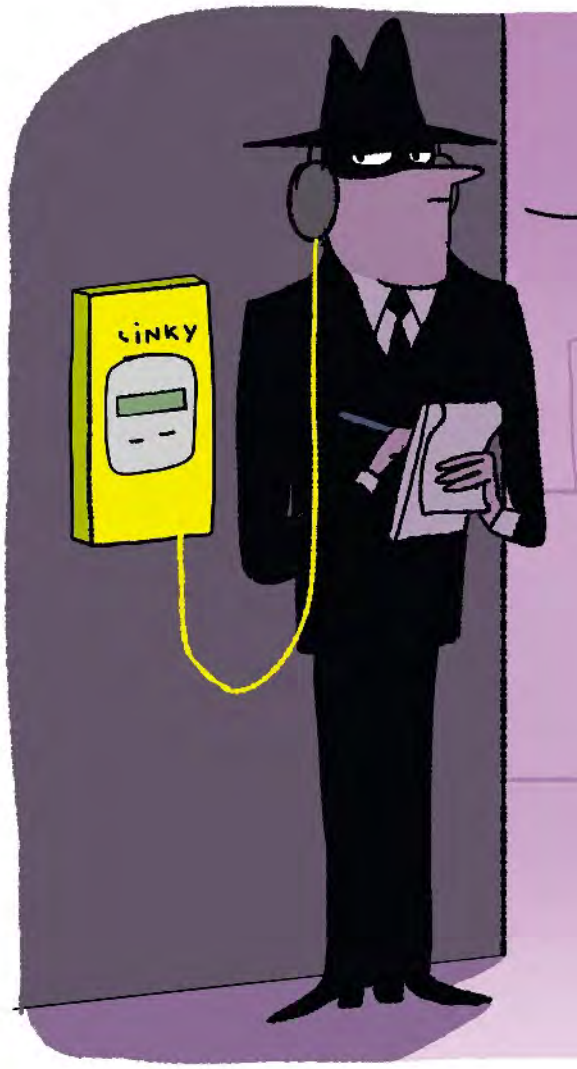
Les appareils connectés peuvent eux aussi sembler intéressants, mais cette option reste un gadget qui n'évite pas les tâches les plus fastidieuses. L'un d'eux permet, par exemple, de moduler depuis son smartphone l'ambiance lumineuse du lave-vaisselle… À l'achat, préférez les modèles simples à vivre, proposant des compartiments bien conçus, modulables, avec des picots rabattables. Voilà des innovations utiles qui ne tirent pas les prix vers le haut.

PRODUITS : MEDIACONCEPT

OFFRES LINKY
Big Brother débarque chez vous

Les fournisseurs d'électricité dégainent des offres pour les ménages dotés d'un compteur Linky. Après examen, notre constat est sans appel : elles sont trop intrusives.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**



Avant de franchir le pas, il faut savoir que souscrire à une offre spéciale « compteur Linky » peut avoir de désastreuses conséquences sur la protection de ses données personnelles. Sur ce sujet, *Que Choisir* a tenu et tient encore des propos rassurants concernant le compteur Linky lui-même (*QC* n° 585). La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a, en effet, strictement limité la collecte, la transmission et la communication des données de consommation. En revanche, toutes ces protections efficaces sont susceptibles de sauter lorsque l'on passe à une « offre Linky ». Pour en bénéficier, il faut autoriser votre fournisseur d'électricité à recevoir les données de consommation que détient Enedis, voire à lui demander de les communiquer à la demi-heure près, ou même en temps réel, à la seconde. On peut alors vraiment parler d'intrusion dans la vie privée des clients. Ce n'est plus un fantasme, comme pour le compteur, c'est réel et bien concret.

VOS DONNÉES

Avec le COMPTEUR Linky

 # Transmission encadrée

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a limité la transmission des données personnelles. Le compteur Linky ne communique pas vos données de consommation détaillées. Enedis les transmet une fois par mois à votre fournisseur, c'est tout.

Avec les OFFRES Linky

 # Aucune protection

Avec les offres d'électricité Linky, si le client donne son accord à la souscription, plus ou moins consciemment d'ailleurs, sa vie privée se trouve entièrement livrée à son fournisseur d'énergie. Celui-ci a accès à ses données de consommation en temps réel, jusqu'à la seconde près.

Avec votre accord explicite

Cela dit, cette intrusion ne peut avoir lieu qu'avec votre accord explicite. Ainsi, quand EDF vous propose de suivre *« vos consommations électriques au jour le jour, et même toutes les 30 minutes »*, cela suppose que vous autorisiez Enedis, le gestionnaire de réseau en charge des compteurs, à lui transmettre vos données de consommation chaque jour et toutes les demi-heures. Ce qui change effectivement tout, puisque faute de demande de la part du client, Enedis ne délivre au fournisseur qu'un relevé de consommation mensuel.

Total Direct Energie ne l'indique qu'en note très discrète, mais sa démarche est encore bien plus intrusive ! *« Avec votre consentement exprès et préalable, nous collectons vos données de consommation transmises par les compteurs intelligents Linky et Gazpar auprès de votre distributeur d'énergie. Ces données nous permettent de vous restituer un suivi de votre consommation sur votre espace client et de vous faire profiter de services de coaching énergétique orientés vers une*

plus grande maîtrise de votre consommation. » Dans le cadre du service gratuit Conso live lié à la clé Atome qui se branche sur le compteur, Total Direct Energie collecte même *« des données de consommation en temps réel et à la seconde »*, précise son site. À chacun, donc, de savoir s'il accepte que son fournisseur d'électricité connaisse tant de choses sur sa vie privée. En tout cas, les offres proposées aux ménages équipés d'un Linky rendent cela possible, c'est une certitude.

Allez-vous y trouver votre compte ?

Quant à l'intérêt de ces offres Linky sur le plan financier, il semble évident à première vue. Ohm Énergie promet, par exemple, une réduction de 40 % sur le prix du kWh le soir et le week-end, ou de 30 % avec son offre Beaux jours. EDF vante un prix du kWh avantageux avec Mes jours zen et en prime, avec Zen plus, les jours *« où c'est le plus utile pour vous »*. Il y a de quoi craquer, tout comme pour Total Direct Energie, qui annonce *« 50 % d'économies pendant les heures super creuses grâce au compteur Linky »*. Mais attention, le diable se cache dans les détails. Dans l'offre Soir et week-end d'Ohm Énergie, l'énorme piège est dans le mot « soir ». Il est impossible de s'en douter en consultant le site du distributeur, mais sa notion de « soir » correspond aux heures creuses fixées par Enedis. Or, à Bordeaux, Marseille ou Toulouse, elles démarrent entre >>>

OFFRES kVA par kVA
Pas forcément intéressantes

Deux fournisseurs commercialisent des abonnements au kVA (kilovoltampère) près pour les ménages équipés d'un compteur Linky. Cette fois, il n'y a aucune intrusion dans la vie privée. A priori, il paraît, de fait, inutile de payer un abonnement en 6 ou 9 kVA si le niveau maximal de puissance atteint est inférieur. On peut le savoir en faisant défiler les informations sur son compteur. Pour être gratuite, cette demande de changement de puissance doit intervenir dans l'année qui suit la pose du compteur Linky. Au-delà, Enedis la facture, bien que la modification se fasse à distance sans le moindre déplacement ! Elle coûte alors 38 €, un montant à avoir en tête pour savoir si le changement de puissance peut être rentable. Total Direct Energie décline ses offres classiques avec des abonnements kVA par kVA. Il devient possible de souscrire du 4 kVA plutôt que du 6 si la puissance minimale de 3 kVA ne suffit plus, ou du 8 kVA au lieu du 6 ou du 9 kVA... L'économie se situe entre 7 et 10 € par an pour un saut de 1 kVA, entre 14 et 20 € pour 2 kVA. Butagaz propose aussi de souscrire au kVA près, mais les prix de ses abonnements sont tellement surfacturés que cela ne présente en réalité aucun intérêt.

ILLUSTRATION : RÉGIS FALLER

LES OFFRES LINKY FACE AUX « CLASSIQUES »

Nous avons comparé les offres Linky à 6 tarifs de référence. Le premier scénario concerne la résidence principale, sans que l'on modifie son rythme de vie, le second, la résidence secondaire, avec 100 % de la consommation sur les créneaux horaires et les jours définis par les offres.

6 TARIFS ANNUELS DE RÉFÉRENCE

	Abonnement 6 Kva Consommation annuelle de 3 000 kWh	Abonnement 9 kva Heures pleines/creuses, 8 000 kWh
EDF TARIF RÉGLEMENTÉ	577 €	1405 €
OFFRES FOURNISSEURS ALTERNATIFS À - 10 % SUR KWH HT	542 €	1309 €
OFFRE ÉNERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE 2019 *(avec l'UFC-Que Choisir)*	521 €	1248 €

LES OFFRES LINKY

1 Pour votre résidence principale

Les offres Linky sont sans intérêt. En 6 kVA, la plupart coûtent plus cher que le tarif réglementé d'EDF. On est, par exemple, à 666 € par an avec l'offre Week-end d'Engie ou à 643 € avec les Heures super creuses de Total Direct Energie. Les offres Linky d'EDF sont toujours plus onéreuses que les offres à - 10 %. Idem en tout électrique (9 kVA), les offres Linky ne sont pas compétitives.

LES BONS PLANS SONT AILLEURS

Offres classiques à - 10 % sur le prix du kWh hors taxes, voire moins. Notre comparateur énergie, consultable gratuitement sur quechoisir.org, recense les offres des nombreux fournisseurs.

2 Pour votre résidence secondaire

Les offres Linky ne sont jamais compétitives en 6 kVA. À l'exception des offres Week-end d'Engie et Heures super creuses de Total Direct Energie, les offres 9 kVA (tout électrique) sont ultra-compétitives uniquement si on se plie à leurs lourdes contraintes. Soit ne consommer que la nuit et le week-end, ou d'avril à octobre, ou encore pendant des week-ends de trois jours.

DES OFFRES INTÉRESSANTES SOUS CONDITIONS

 # Votre résidence secondaire n'est occupée que d'avril à octobre : Ohm Énergie, offre Beaux jours (1 111 €)

 # Votre résidence secondaire n'est occupée que le week-end : EDF, offre Mes jours zen week-end (1 133 €)

 # Votre résidence secondaire est occupée pour des week-ends de trois jours : EDF, offre Mes jours zen plus week-end + 1 jour (1171 €)

 # Dans votre résidence secondaire, vous ne consommez que la nuit et le week-end : Ohm Énergie, offre Soir et week-end (1170 €)

>>> 22 h 30 et 2 h du matin selon les quartiers ; à Toulon, entre 23 h et 2 h du matin ; à Lyon, entre 22 h et 23 h, etc. EDF assure que les heures creuses définies localement par le gestionnaire de réseau se situent *« généralement la nuit, entre 22 h et 6 h du matin »*. Autant dire que le soir, quel que soit le lieu où l'on habite, on ne bénéficie guère de la réduction du kWh… Tandis qu'en heures pleines, on le paie 10 %, voire 23 % plus cher qu'au tarif réglementé d'EDF!

Dans l'offre Beaux jours d'Ohm Énergie, c'est la mauvaise saison qu'il faut regarder. Le kWh étant à + 31 % en heures pleines et à + 10 % en heures creuses, gare aux explosions de factures dans les résidences secondaires chauffées à l'électricité si l'on y passe des week-ends de novembre à mars. Avec l'offre Week-end d'Engie, la promesse est de - 30 % les samedis et dimanches et pendant les heures creuses de semaine. C'est séduisant, sauf que la réduction heures creuses part du tarif heures pleines, et donc n'en est pas une si on la compare aux heures creuses du tarif réglementé. Chez EDF, avec Mes jours zen ou Zen plus option heures creuses, seul le prix des heures pleines baisse le week-end, et éventuellement le jour de semaine choisi. En heures creuses, il est au contraire un peu plus cher qu'en tarif réglementé. Si cumulus, lave-vaisselle, lave-linge et sèche-linge fonctionnent en heures creuses, il n'y a rien à gagner avec ces offres-là! On trouve nettement plus intéressant avec les offres classiques à - 10 %.

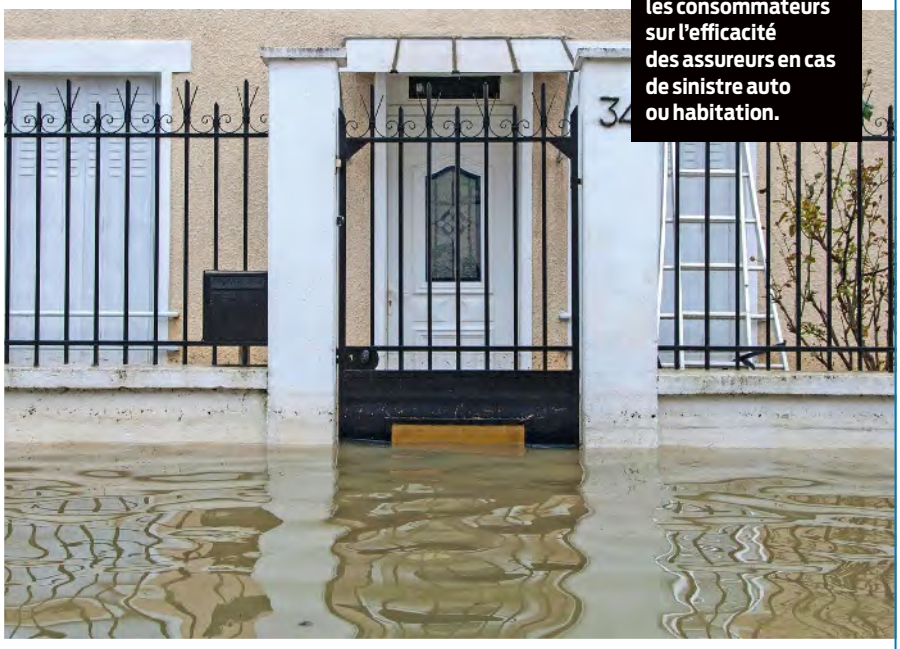
Quant à l'offre Week-end d'Engie, elle est vraiment bien nommée : il faut en effet consommer uniquement le week-end pour s'y retrouver, et beaucoup pour compenser le surcoût élevé de son abonnement. Enfin, avec la formule Heures super creuses de Total Direct Energie, il est impératif de vivre la nuit pour en tirer avantage… Ainsi, quelle que soit l'offre Linky que l'on vous propose, celle-ci ne devient rentable qu'à condition de modifier son mode de vie, pour caler très précisément sa consommation sur ses caractéristiques sans y déroger, sous peine de payer cher. Nos simulations prouvent que les offres classiques compétitives l'emportent toujours, à moins de ne consommer de l'électricité que les week-ends, la nuit ou aux beaux jours. ◆

ASSURANCES

Les consommateurs sont plutôt satisfaits de leur assureur tant qu'ils n'ont pas eu affaire à lui… Mais qu'en est-il lorsqu'ils doivent le solliciter ?

Celles qui assurent en cas de sinistre

Nous avons interrogé les consommateurs sur l'efficacité des assureurs en cas de sinistre auto ou habitation.



A. LE GALL/HAYTAM- REA ; OJO IMAGES/PNS

— Par **ÉLISA OUDIN** avec **GRÉGORY CARET**

Vous ne savez pas sur quel critère sélectionner votre compagnie d'assurances. Un indice : choisissez-la de façon inversement proportionnelle au nombre de publicités visionnées », lance, un tantinet provocateur, le dirigeant d'un grand cabinet de courtage en assurances. Sans prendre au pied de la lettre cette affirmation, force est de constater que les lauréates de notre enquête satisfaction relative à la gestion des sinistres auto ou habitation ne sont pas toujours les plus connues. Et pour cause ! Ce ne sont généralement pas les compagnies qui investissent le plus dans la publicité et dans les frais de structure.

Deux bancassureurs sur le podium

On n'est jamais mieux servi que par soi-même ! Les filiales Crédit agricole Assurances et Assurances du Crédit mutuel (ACM), arrivées en tête de notre classement (respectivement première et troisième pour l'assurance auto ainsi que pour l'assurance habitation), ne renieraient sûrement pas l'adage. Ces deux bancassureurs ont opté pour une organisation intégrée. Au vu des résultats de notre enquête, cela semble leur réussir. *« Les sinistres auto et habitation de nos clients sont gérés par nos propres équipes, réparties sur 18 centres implantés sur l'ensemble du territoire, pour être au plus près de nos assurés »*, indique Thierry Langreney, directeur général de Pacifica et directeur général adjoint de Crédit agricole Assurances. La plupart du temps, les assurés ont un interlocuteur unique lors de l'ouverture du dossier de sinistre.

De leur côté, BNP Paribas, La Banque postale ou encore Natixis ont, jusqu'ici, plutôt adopté le modèle partenarial, en travaillant avec des assureurs privés extérieurs – BNP Paribas avec Axa, Natixis avec le groupe Covéa (MMA, MAAF et GMF) et la Banque postale, avec Groupama. Mais des changements de stratégies sont dans l'air. La Banque postale pourrait choisir l'internalisation et rompre son partenariat. Natixis a programmé de quitter Covéa sur la partie dommages des particuliers et d'internaliser cette branche, tandis que BNP Paribas a fini par se séparer d'Axa pour confier la gestion de son portefeuille d'assurés au groupe Matmut. Peut-être que les résultats espérés n'étaient pas au rendez-vous…

Thierry Langreney avance un autre argument pour justifier les bons résultats de Pacifica dans notre étude. *« La force de notre modèle est d'obtenir des frais de gestion des contrats et des sinistres moins élevés que ceux du marché. Cela nous permet d'offrir pour le même prix des garanties supplémentaires à nos clients. Il vaut mieux les fidéliser que passer son temps à* >>>

Publicité

Attention aux prix d'appel !

Dans la profession, on les appelle *« les lessiveuses »*. Il s'agit des assureurs en ligne dont le taux de renouvellement des clients est très élevé. Ils séduisent par un prix parfois deux fois plus faible que celui des concurrents. Direct Assurance (DA) indique sur son site : *« 235 € d'économie en moyenne sur nos assurances auto, qui dit mieux ? »* L'argument fait réagir : *« Leur méthode consiste à sous-tarifer pour augmenter les années d'après »*, confie un courtier d'assurances. *« Pour moi, c'est de la concurrence déloyale et cela fausse tout le marché »*, ajoute un de ses confrères. Selon lui, les principaux concurrents en ligne de Direct Assurance (Amazing, Allsecure, etc.) essaient de se rapprocher des prix du leader et de sa politique de garanties. Nous avons constaté, en tout cas, le nombre élevé de clients de Direct Assurance dénonçant des augmentations de 10 à 15 % de leur contrat auto dans les deux ou trois ans suivant la souscription. Et ce, sans aucun sinistre déclaré ! À l'opposé, à la Maif, en 2019, la hausse tarifaire globale de l'assurance auto se situe en moyenne à 2,5 %, et au maximum entre 3,5 % et 4 % dans des situations identiques (sans sinistre déclaré). *« La Maif pratique un seul tarif pour tous ses sociétaires, qu'ils soient anciens ou nouveaux. Nous n'allons pas chercher de clients avec des prix d'appel ou un ou deux mois gratuits »*, précise Jean-Marc Willmann, son directeur général adjoint. Nuançons : cela ne signifie pas que tous les assurés auront le même tarif chez les mutualistes. La situation géographique, par exemple, peut jouer, certaines villes étant plus *« à risques »*.

Le travail des experts mandatés par les compagnies d'assurances demeure l'un des points noirs de notre enquête, tout comme le niveau d'indemnisation.

>>> *en recruter de nouveaux pour remplacer ceux qui résilient. »* Précisons que seuls le Crédit agricole Assurances et la Maif ont décroché un bon indice de satisfaction concernant le critère « montant de l'indemnisation » de notre enquête.

Du meilleur et du pire

Pour autant, il existe quelques points à améliorer chez les deux bancassureurs appréciés par les lecteurs de *Que Choisir*. On relève en effet l'existence de clients mécontents du travail de l'expert – un « défaut » qui se retrouve quel que soit l'assureur étudié, comme on le verra plus loin. La proposition d'indemnisation, en particulier en cas de non-identification du tiers, est également une source d'insatisfaction, surtout chez les clients des Assurances du Crédit mutuel. Ce dernier a, par ailleurs, été critiqué par quelques « fidèles » radiés après avoir déclaré plusieurs sinistres. *« Quand on a un accident tout seul, on est responsable à 100 % et on nous jette ! »*, note ainsi une assurée depuis de nombreuses années.

Bon dernier de notre palmarès avec à peine 48 % de satisfaction globale, Direct Assurance (DA). Ce modèle de l'assurance low cost en France recueille les moins bons scores pour la gestion des sinistres, qu'il s'agisse de l'expertise, du suivi des dossiers, de l'indemnisation et des délais de traitement. La filiale lancée par Axa en 1992 se distingue par ses publicités agressives et ses prix très compétitifs dans les comparateurs en ligne (lire l'encadré ci-dessus). Si l'on en croit nos résultats comme les nombreux témoignages recueillis lors de notre étude et sur des forums (tel celui de quechoisir.org), la réalité semble moins rose. *« Un an après le vol de mon véhicule, j'attends toujours son remboursement malgré l'envoi de nombreux courriers recommandés »*, déplore ainsi un assuré de DA. *« La compagnie est injoignable par téléphone, à moins de vouloir un nouveau contrat chez elle »*, affirme un autre. Malgré les slogans fièrement claironnés par la filiale d'Axa (lire l'encadré Médaille en chocolat), la communication semble un peu flotter entre Direct Assurance et ses clients ! Et les critiques continuent. Plusieurs assurés relèvent ainsi des différences entre les termes de leur contrat et la réalité de la gestion. *« L'indemnisation était non conforme au contrat, sans explication »*, souligne l'un d'eux. Pour cet autre client, *« il ne devait pas y avoir de franchise »*. Un troisième consommateur mécontent nous confie : *« L'assureur n'a pas voulu chercher le tiers et ne m'a donc pas indemnisé. »* Direct Assurance, qui a refusé de nous répondre de vive voix, nous a envoyé ses réponses par écrit. L'assureur déclare faire *« interroger, par un expert indépendant, ses clients après leur expérience à la suite d'un sinistre… et obtenir, par exemple pour l'auto, une note de 3,9/5 pour 8 900 avis »*.

Mutuelles : de bons élèves

De leur côté, la majorité des mutuelles d'assurance demeurent bien placées, même si elles ne sont plus les premières

Notre enquête

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

 # Un questionnaire en ligne a été diffusé auprès des 450 000 abonnés de la newsletter de *Que Choisir*. Les consommateurs ayant déclaré un sinistre auto ou habitation dans les 24 derniers mois étaient invités à répondre.

 # Nous avons reçu 3 580 réponses de lecteurs sur l'assurance auto, et 2 652 sur l'assurance habitation.

 # Les questions portaient sur le profil sociodémographique des répondants, le nom de leur assureur, la durée de leur adhésion auprès de la compagnie, la description de leur sinistre, le niveau de satisfaction du traitement du sinistre, du suivi, des délais et de l'indemnisation.

 # Nous avons classé les assureurs, d'après les retours qui nous sont parvenus, sur leur capacité à gérer correctement les sinistres auto et habitation.

18 ASSUREURS

	Satisfaction globale		Contact	Démarches	Expertise	Délais	Suivi	Indemnisation
CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES	83 %	★★	★★★	★★★	★★	★	★★	★★
MAIF	82 %	★★	★★★	★★★	★	★★	★★	★★
ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL (ACM)	75 %	★	★★	★★	★	★	★	★
GROUPAMA	74 %	★	★★★	★★★	★	★	★	★
MAAF	73 %	★	★★	★★	■	■	■	■
MUTUELLE DE POITIERS ASSURANCES	73 %	★	★★★	★★	★	★	■	★
MMA	73 %	★	★★	★★	★	★	■	★
GMF	72 %	★	★★	★★	★	★	■	★
MACIF	72 %	★	★★★	★★	★	★	■	★
GENERALI	70 %	★	★	★	■	■	■■	★
MACSF	70 %	★	★★★	★★	■■	★	■	■
GROUPE MATMUT	69 %	■	★★★	★★	★	■	■	■
ALLIANZ	65 %	■	★	★	■■	■	■■	■
LA BANQUE POSTALE	64 %	■	★	★	■	■■	■■	■
CAISSE D'ÉPARGNE ASSURANCES	63 %	■	★	★	■	■	■■	■
AXA	62 %	■	★★	★★	■	■	■■	■
GAN	57 %	■■	★★★	★★	■■	■	■■	■■
DIRECT ASSURANCE	48 %	■■	★★	★★	■■	■■	■■	■■

★★★ 90-100 % ★★ 80-89 % ★ 70-79 % ■ 60-69 % ■■ 0-59 %

de la classe. C'est notamment le cas de la Maif, qui affiche l'un des plus faibles taux de résiliation du marché. *« Notre souhait : fidéliser les clients et leur éviter au maximum les mauvaises surprises »*, insiste Jean-Marc Willmann, son directeur général adjoint. À notre question, *« recommanderiez-vous votre assureur ? »*, les sondés ont même répondu en plaçant « l'assureur militant » en tête. Globalement, les mutuelles enregistrent des scores supérieurs à ceux des assureurs privés. Notons, toutefois, un reproche récurrent pour GMF : la lenteur du traitement des dossiers d'indemnisation.

L'expert ne fait pas l'unanimité

En dépit des grandes différences entre les compagnies, plusieurs critiques sont très largement partagées. Un acteur suscite en particulier le mécontentement des assurés, à tort ou à raison : l'expert en assurance. *« L'assureur se cache derrière l'expert, qui fait du zèle et va au-delà de ses prérogatives »*, s'énerve ce particulier. *« L'expert était incompétent ou aux ordres de l'assureur »*, *« L'expert ne voulait pas prendre en compte la totalité du sinistre »*, *« L'indemnisation proposée par l'expert était bien trop faible »*, *« L'expert sous-estimait systématiquement les travaux à effectuer »*, *« L'expert ne voulait pas réparer la voiture car elle avait 16 ans et le coût était trop élevé. J'ai demandé à l'assureur d'établir un devis avec des pièces d'occasion et cela a été accepté »*, racontent beaucoup d'autres. Les compagnies ont du travail pour améliorer l'image de ce professionnel auprès de leurs clients !

Sentiment d'injustice

Les professionnels ont également du pain sur la planche en ce qui concerne le sentiment d'injustice ressenti par de nombreux assurés de longue date résiliés d'office par leur compagnie après deux ou trois sinistres. Un client d'un assureur privé témoigne ainsi : *« J'ai été viré et inscrit sur une liste rouge, car c'était la seconde fois que je déclarais une catastrophe climatique. »* *« Nous avons subi 3 sinistres en 10 ans. Notre assureur mutualiste nous a prévenus que si un autre se présentait, nous serions radiés »*, évoque pour sa part ce consommateur. À la Maif, on affirme mettre les formes : *« Le sociétaire reçoit toujours un avertissement avant. On ne met pas fin à son contrat du jour au lendemain »*, déclare Jean-Marc Willmann. Promesse enregistrée. ◆

MÉDAILLE EN CHOCOLAT

« Élu service client de l'année 2020 », affiche sur son site Direct Assurance (DA), avant d'ajouter : *« C'est une très belle preuve de la qualité de relation que nous avons su développer avec nos clients. »* Difficile de donner du crédit à ce label, les sociétés qui souhaitent participer à l'élection devant payer pour s'inscrire. Les candidats font ensuite l'objet d'appels mystères au service client. Une dizaine

de critères sont pris en compte (temps d'attente, délai et qualité de réponse, courtoisie, etc.). Les clients mystères testent les téléconseillers de Direct Assurance sur des questions théoriques, pas sur la prise en charge de sinistres réels. *« Ce n'est pas une enquête satisfaction mais un test mystère de la qualité de réponse et de la disponibilité de notre service client »*, indique l'assureur.

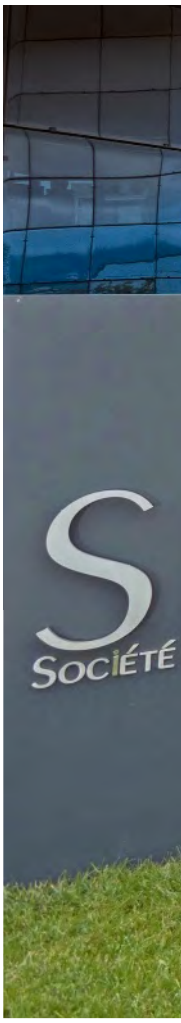
T. BORDAS/PQR-MAXPPP ; GAREL/REA

SFAM

Remboursements : on est loin du compte

Quatre mois après la clôture de la procédure d'indemnisation mise en place par la SFAM et la DGCCRF, on ne connaît toujours pas le nombre de victimes dédommagées ni le montant des remboursements. On sait en revanche que les problèmes perdurent.

— Par **CYRIL BROSSET**



Elles avaient jusqu'au 31 août 2019 pour se faire connaître. Les victimes de la Société française d'assurance mobile (SFAM) n'avaient, en théorie, qu'à envoyer un e-mail ou à remplir un formulaire en ligne pour obtenir le remboursement des sommes qu'elles estimaient prélevées indûment. La procédure, imaginée par la SFAM et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), dans le cadre d'un accord transactionnel signé en juin 2019 sous l'égide du parquet de Paris, était censée leur permettre de récupérer rapidement leur argent. Tout le monde y avait droit, aussi bien ceux qui n'avaient pas eu conscience de signer un contrat d'assurance que ceux qui n'étaient pas parvenus à résilier le leur à temps ou avaient constaté des prélèvements plus importants que prévus (lire *QC* n° 572). De fait, cette procédure inédite a répondu aux demandes de certaines personnes. Ainsi Geoffrey a reçu les 200 € attendus et Anne-Lise, les 1 795 € qu'elle réclamait. Quant à Jacques, il a eu la bonne surprise de voir arriver sur son compte le virement espéré, assorti des 30 € de bienvenue promis lors de la souscription.

On sent comme de l'embarras

Mais combien de victimes ont réellement recouvré l'argent versé ? Et quel est le montant de l'enveloppe restituée par le courtier d'assurances ? Impossible de le savoir. Quatre mois après la date de clôture de la procédure, ni la DGCCRF, qui a mené l'enquête, ni la SFAM n'ont communiqué ces données, malgré nos demandes répétées et la promesse de les fournir. Quant à Sadri Fegaier, l'emblématique patron de l'entreprise, il se fait discret, se contentant d'affirmer par la voix de son avocat que *« tous les engagements prévus dans l'accord ont été tenus »*. Si la DGCCRF reste, elle aussi, réservée sur le sujet, c'est peut-être qu'elle s'est rendu compte que son opération « remboursement » n'avait pas atteint tous les objectifs qu'elle s'était fixés. En effet, les victimes de la SFAM sont loin d'avoir toutes été dédommagées.

À certaines, la société a refusé tout ou partie de l'indemnisation, parfois pour d'obscures raisons. Bruno n'a, par exemple, touché que 3 100 € sur les 4 500 € réclamés, sans autre explication. Manuel, lui, a dû se contenter de 1 015 € au lieu de 2 400 €. À d'autres, le courtier a demandé des justificatifs ou des éclaircissements supplémentaires qu'ils avaient pourtant déjà fournis. Mais surtout, comme le craignait l'UFC-Que Choisir, nombreux sont ceux qui n'ont découvert la situation qu'après la clôture de la procédure. C'est le cas d'André, qui ne s'est aperçu que début novembre 2019 que l'assureur lui

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

De nouvelles obligations

Sous la pression de l'UFC-Que Choisir et d'autres associations de consommateurs, assureurs et courtiers seront obligés d'adopter de nouvelles pratiques de démarchage par téléphone à compter du 1er juillet 2020 au plus tard. Ils devront : s'assurer que le consommateur accepte de poursuivre la conversation une fois la vocation commerciale de l'appel énoncée et le produit présenté – faute de quoi, ils seront tenus de mettre fin à l'entretien et de ne plus rappeler la personne ; laisser 24 heures au consommateur pour prendre connaissance de la documentation contractuelle avant de lui faire souscrire le contrat ; recueillir son consentement écrit, car la souscription d'un contrat à l'oral (en disant « oui » ou en répétant une phrase, par exemple) ne suffira plus ; vérifier que, pour un risque déjà couvert, le client a la possibilité de résilier son précédent engagement ; lui adresser un courrier de bienvenue l'informant notamment de son droit de rétractation ; autoriser la résiliation par e-mail. L'UFC-Que Choisir continue, de son côté, d'œuvrer à ce que les victimes de la SFAM soient remboursées. Une plainte est toujours en cours.

Sadri Fegaier, patron à succès de la SFAM, en avril 2017. Deux ans plus tard, son groupe a écopé de 10 millions d'euros d'amende et doit dédommager les clients lésés.

DELMARTY/ALPACA-ANDIA

Nos conseils

Pour ceux n'ayant pas encore obtenu gain de cause

 # Épluchez vos relevés bancaires, car les prélèvements peuvent apparaître sous diverses appellations (Société française d'assurance mobile, SFAM...) et à des dates différentes.

 # Résiliez votre abonnement et réclamez le remboursement des sommes prélevées indûment, par lettre recommandée avec AR, à SFAM – 1, rue Camille-Claudel, CS 10141, 26104 Romans-sur-Isère Cedex. Justifiez votre demande et joignez-y les documents nécessaires.

 # Si un conseiller de la SFAM vous contacte, exigez de lire la documentation commerciale avant de souscrire une assurance. Ne vous fiez pas aux arguments avancés à l'oral.

 # Plus d'informations sur quechoisir.org/conseils-sfam-nos-astuces-pour-sortir-de-la-nasse-n57725.

avait ponctionné, dès avril 2016, pas moins de 30,99 € par mois à la suite de l'achat d'une enceinte Bluetooth à la Fnac de Beauvais (60). Claire, elle, a constaté récemment qu'en plus des 15,99 € d'assurance liés à l'acquisition d'un iPhone, la SFAM procédait à deux autres prélèvements sur son compte, respectivement de 8,99 € et 19,99 €, depuis plusieurs mois. *« Ils m'ont expliqué que ces montants correspondaient à un contrat Privilège que l'on m'aurait proposé par e-mail, et que je n'aurais pas refusé dans les 48 heures. Or, je ne me souviens pas d'avoir reçu un tel message »*, assure-t-elle, comme d'autres.

L'assureur continue d'abuser

En outre, il semble bien que l'épisode n'ait pas incité la SFAM à changer radicalement ses pratiques. Certes, ses contrats ne sont plus proposés dans la quasi-totalité des Fnac, mais ils sont toujours vendus dans d'autres enseignes, ou essentiellement par le biais du démarchage téléphonique, avec encore trop souvent l'emploi de méthodes douteuses. Rémi en a d'ailleurs fait les frais. Fin octobre, il reçoit l'appel d'un conseiller de la SFAM lui promettant un smartphone et un mois d'abonnement gratuits en échange de la signature d'un contrat d'assurance à 19,99 € par mois. Après de longues discussions, il finit par accepter l'offre. Cependant, en lisant le contrat que le conseiller lui fait parvenir par e-mail, il déchante : non seulement ses mensualités d'assurance passeront à 24,99 € au bout de trois mois, mais en plus le vendeur lui a également fait souscrire un Pack Privilège+ à 18 € mensuels, un Forfait Avantage à 19,99 € par mois ainsi que diverses options (une extension de garantie, une protection juridique…) pour 18 € supplémentaires chaque mois. *« Au total, cette assurance me serait revenue à 881 € la première année, puis à 994 € les suivantes, soit davantage que mes assurances habitation et auto réunies ! »*, s'indigne Rémi.

Et ce n'est pas tout. En nous plongeant dans les 21 pages de ce contrat, nous avons aussi découvert que le smartphone (reconditionné !) ne lui serait envoyé qu'à sa demande expresse, et qu'il devrait réclamer *« entre le 12e et le 14e mois d'adhésion »* la prime de fidélité de 150 € qu'on lui a promise. Tout cela, bien sûr, le conseiller ne lui en avait pas soufflé mot… On est loin de la *« communication claire et transparente »* revendiquée par la SFAM. ◆

ALCOOL
Et si on faisait une pause ?

Ne pas boire une goutte d'alcool en janvier, c'est le défi proposé par le Dry January. Une incitation à repenser son rapport à la boisson venue de Grande-Bretagne.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

Repères

Voici les recommandations de Santé publique France concernant l'alcool :

10 verres par semaine maximum

Des jours d'abstinence dans la semaine

2 verres par jour maximum

Lorsque ce magazine arrivera dans les boîtes aux lettres et en kiosques, les Français s'apprêteront à enchaîner les repas bien arrosés. Une tradition que personne ne songe à remettre en question. L'alcool, en particulier le vin, fait partie de notre culture depuis des millénaires, et nous sommes nombreux à l'apprécier. Doit-on pour autant s'empêcher de réfléchir à notre consommation ?

La France est le troisième pays où l'on boit le plus parmi les 44 États étudiés par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), et l'alcool y demeure une des premières causes d'hospitalisation. Les pathologies liées à l'absorption de quantités dépassant les repères (lire ci-contre) sont innombrables : cancers (sept sites, dont le sein et le colon), maladies cardiovasculaires (AVC, arythmie, maladie hypertensive…), digestives, neurologiques, etc. L'alcool est aussi un facteur majeur d'accidents de la route (impliqué dans 30 % des accidents mortels) et de violences. Au total, on estime que 41 000 décès par an lui sont attribuables. Ses méfaits sur la santé et sur la société touchent donc une population bien plus large que les seuls alcooliques patentés. Et les chercheurs observent à présent une toxicité à des niveaux de consommation auparavant considérés comme à faible risque.

« Dans ma patientèle, il y a, bien sûr, des gens aux habitudes problématiques, qui boivent de manière régulière au-delà des recommandations, ou qui s'alcoolisent ponctuellement de façon massive. Pour autant, comme dans la population générale, la très grande majorité des consommations à risque ne relève pas de l'alcoolodépendance », précise Christine Maynié-François, généraliste à Saint-Quentin-Fallavier (38). Dans les faits, un quart des Français dépasse les répères. *« L'idée que la bière est moins dangereuse que les autres boissons alcoolisées est répandue, alors que, compte tenu des quantités consommées, cette distinction n'a pas lieu d'être »*, poursuit-elle. Certains attribuent même ce brevet d'innocuité immérité au vin, confortés par notre ministre de l'Agriculture, Didier Guillaume, qui avait proclamé, en janvier dernier, que le vin n'était *« pas un alcool comme les autres »*.

Les campagnes de prévention sur l'alcool devraient être de la même ampleur que celles sur le tabac

Une opération nationale qui tombe à l'eau

Cette déclaration malvenue reflète bien les ambiguïtés des gouvernements successifs. L'opération Dry January (« janvier sobre ») devait d'ailleurs être promue par l'agence nationale Santé publique France. Les outils de communication étaient prêts. Mais, à l'issue d'un déjeuner avec les producteurs de champagne, Emmanuel Macron a annoncé que l'exécutif ne s'engagerait pas… *« Les campagnes de prévention et d'information sur l'alcool devraient être de la même ampleur que celles sur le tabac. Or, à chaque fois, ça bloque au niveau de l'État,* regrette Bernard Basset, vice-président de l'Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie (Anpaa). *Les progrès dans les connaissances ne sont pas non plus relayés auprès du grand public. Par exemple, l'alcool est facteur de cancer du sein : c'est important mais ce n'est pas su. »* De tous les cancers, c'est pourtant celui-là qui paie le plus lourd tribut à l'alcool : plus de 8 000 cas annuels lui sont imputables.

Christine Maynié-François déplore, elle aussi, le manque de soutien des pouvoirs publics. *« Lors du mois sans tabac,* confie-t-elle, *mes patients m'en parlent, ils se sentent encouragés par*

J. RYNIO/PLAINCTURE

cette émulation collective et peuvent avoir accès à des outils utiles. Pour cette raison, il est dommage que l'État ait renoncé à soutenir le Dry January. De plus, ce rétropédalage envoie un message contradictoire sur les méfaits de l'alcool, les gens risquent de croire que d'arrêter un mois, ce n'est pas vraiment justifié. »
Cela dit, ce mois sobre n'est pas l'équivalent du mois sans tabac, supposé enclencher le premier pas vers l'arrêt définitif de la cigarette. Comme le répètent toutes les associations qui promeuvent cette initiative venue de Grande-Bretagne, ici l'idée est de s'interroger sur son rapport à l'alcool, la place qu'il tient dans notre vie et les quantités que l'on boit, puis de ressentir les effets d'une abstinence. Les Britanniques, qui y participent depuis plusieurs années, ont pu en mesurer les bienfaits. Selon une étude de l'université du Sussex, sur 800 participants, la consommation déclarée six mois après l'opération reste inférieure à celle d'avant la pause.

De nombreux bienfaits immédiats

Un résultat sans doute lié aux bénéfices que ces personnes ont dit ressentir. En vrac : sentiment de fierté, économies, constat que l'on peut s'amuser sans alcool, meilleur sommeil, plus grande concentration, regain d'énergie, perte de poids (un verre d'alcool représente environ 80 calories), etc. Sur le plan médical, des mesures objectives menées sur une centaine de sujets ont confirmé qu'un mois d'abstinence suffisait à l'amélioration de divers marqueurs, comme la tension artérielle, la résistance à l'insuline ou des facteurs de croissance des tumeurs cancéreuses. Ajoutées aux témoignages enthousiastes sur les réseaux sociaux et ci-contre (lire l'encadré) de ceux qui ont tenté l'expérience, ces observations donnent envie de rejoindre le mouvement. Chiche ? ◆

Témoignages

ILS L'ONT FAIT

LAURENCE B.
« Beaucoup plus d'énergie »

« Sorties fréquentes, cours d'œnologie : l'alcool fait partie de ma vie. Et j'ai une tendance à la dépendance (tabac, morphine après un traitement). J'avais donc envie de me tester et de reposer mon foie. J'ai été ravie de cette expérience. Je me suis sentie beaucoup plus énergique et sereine, ça ne m'a pas manqué pour m'amuser en soirée et j'ai apprécié d'être plus en forme le lendemain. Depuis que j'ai repris l'alcool, j'y réfléchis différemment, je bois moins. Je conseille de relever ce défi et compte recommencer cette année. » ◆

MAXIME S.
« Monsieur-on-boit-un-coup »

« Ma compagne et moi envisageons d'avoir un bébé. Elle devra arrêter de boire pendant sa grossesse. Pour nous y préparer, et parce qu'elle était persuadée que nous avions un problème d'addiction, nous avons décidé d'arrêter un mois tous les deux. J'ai toujours travaillé dans le domaine du vin (employé dans une vigne, caviste, restaurateur, etc.). Un ami m'avait même surnommé "Monsieur-on-boit-un-coup". Dans mon milieu, les réactions n'ont pas manqué. Il a fallu expliquer, me justifier. Ensuite, j'ai entendu des remarques positives : "Tu as l'air moins fatigué." Et on ressent une énergie assez spéciale. La leçon que j'en tire, c'est que l'alcool n'est pas essentiel pour se sentir bien, y compris en soirée. Désormais, je sais que j'en consommerai moins mais que j'en tirerai autant de plaisir. » ◆

LUC DANIEL
« Que l'alcool reste un plaisir »

« J'ai 52 ans et depuis 25 ans, je m'abstiens, chaque année, de consommer de l'alcool pendant un mois. Au départ, nous étions un groupe de copains à soutenir un ami qui prenait un traitement médicamenteux qui l'empêchait d'en boire. J'ai réitéré l'expérience car des proches ont eu des problèmes avec l'alcool et en sont morts. Il y a plusieurs formes d'alcoolisme, et aucune n'est anodine. Moi, j'aime le vin – son goût, son odeur, la convivialité qui l'accompagne, les discours que l'on peut faire autour et l'ivresse qu'il procure –, mais je tiens à ma santé. Et j'ai envie que ça reste avant tout un plaisir. Avec une date fixe, on n'a pas d'excuses. Et le faire à plusieurs, c'est aussi une forme de partage. Le seul inconvénient, c'est qu'à la fin du mois, ma fille dit à l'école : "Papa a recommencé à boire" ! » ◆

TÉLÉVISION
La télécommande brise ses chaînes !

Le petit écran connaît une profonde mutation dont témoigne une nouvelle télécommande. Les chaînes de la TNT s'effacent au profit de services de vidéo à la demande.

— Par **CAMILLE GRUHIER**

On peut lire dans cette télécommande comme dans le marc de café. Et c'est l'avenir de la télévision qui s'y dessine. L'image est frappante. Sur le modèle présenté ici en photo, livré par Samsung avec la plupart de ses téléviseurs, exit le pavé alphanumérique qui permettait d'accéder aux chaînes de la TNT. Une courroie directionnelle siège au centre, cerclée de touches qui tantôt activent un assistant vocal, tantôt donnent accès à des services de vidéo à la demande par abonnement (SVOD). Faut-il y voir une extinction programmée des chaînes traditionnelles au profit de services comme Netflix, Apple TV +, Amazon Prime Video et autre Rakuten TV ? *« Les "grilles" de programmes des "chaînes", des termes un peu opposés à la liberté, laissent la place au contenu à la carte. Le téléspectateur prend le contrôle de sa consommation »*, confirme Éric Scherer, directeur de l'innovation et de la prospective à France Télévisions.

Le législateur suit le mouvement

La réglementation devra s'adapter à ces nouveaux usages. Un projet de réforme de l'audiovisuel sera discuté à l'Assemblée nationale en ce début 2020. Publicité, financement de la création, distribution des services… Les enjeux sont colossaux. Le texte prévoit que les plateformes numériques consacrent 30 % de leur catalogue à des contenus européens et 16 % de leur chiffre d'affaires au financement d'œuvres françaises. *« Nous comptons proposer aux publics français et européen des séries, des documentaires, des émissions qui les intéressent »*, explique Anne-Gabrielle Dauba-Pantanacce, directrice de la communication de Netflix France. De leur côté, les groupes privés comme TF1 ou M6 se réjouissent de l'assouplissement prévu en matière de publicité. Fini le délai obligatoire de 20 minutes entre deux pages de réclame, troisième coupure autorisée dans un film, pubs géolocalisées… beau programme ! C'est ignorer que la publicité est sans doute l'un des facteurs qui fait fuir le public. Cela dit, elle a encore de beaux jours devant elle : les nouveaux modes de distribution de services vidéo, comme les clés TV, en sont bourrés (lire encadré p. 59). ◆

ACCÈS À LA TNT
Une seule touche

Les 26 chaînes de la TNT gratuite se cachent derrière cette unique touche. La diffusion linéaire des programmes n'est certes pas menacée à court terme, mais les séries accessibles à la demande sur un smartphone séduisent la nouvelle génération. **Toutes les chaînes présentent déjà leur offre en replay,** via les box des opérateurs ou sur leurs portails de contenus (6play, MYTF1, Arte.tv, etc.), et ont développé une application mobile pour y accéder depuis un smartphone ou une tablette tactile. TF1, France Télévisions et M6 se sont associés pour lancer en 2020 une plateforme commune, Salto, qui devrait proposer du replay et de la VOD par abonnement.

VIDÉO À LA DEMANDE
En première ligne

Avec 6 millions de clients en France, Netflix domine le marché de la SVOD devant Amazon Prime Video, OCS ou Canal + Séries. Apple s'est lancé fin 2019, et d'autres, comme Disney + ou HBO Max, sont attendus en 2020. Les particuliers cumulent souvent plusieurs abonnements. Ainsi, avec le pack Ciné Séries de Canal +, vous avez accès à Netflix, à OCS et à Disney Cinéma, en plus de Canal + Cinéma. **De nombreux fabricants placent sur leurs télécommandes une touche d'accès direct** à Netflix ou à d'autres services (comme Google Play chez Sony), mais sans sacrifier le pavé alphanumérique. Samsung, lui, en dédie trois, une pour chacun, à Netflix, Prime Video et Rakuten TV. *« Rien n'est figé. Si les services les plus populaires changent, nous changerons aussi »*, assure Alexis Rolin, responsable du marketing TV de la marque.

AFRICA STUDIO/SHUTTERSTOCK - DOCS FABRICANT

ASSISTANT VOCAL
Dans la boîte

Autre grande tendance, la reconnaissance vocale. L'assistant de Samsung s'appelle Bixby, celui de LG, ThinQ. La télécommande intègre un micro permettant de changer de chaîne, d'accéder à un service de SVOD, de régler le volume ou de lancer un enregistrement par la voix. Notez que **la plupart des télés sont aussi, désormais, compatibles avec un assistant virtuel,** qu'il s'agisse de Google Assistant ou d'Alexa. On pilote son poste en passant, cette fois, par son enceinte connectée (Amazon Echo, Google Home ou autre).

36 %
des ménages
ont un abonnement pour regarder des VOD, des séries ou des films en illimité.
Source : Baromètre du numérique, novembre 2019.

VOD Vidéo à la demande

SVOD Service de vidéo à la demande sur abonnement

CLÉS TV
Pratiques… mais trop curieuses

 # Un nouveau mode de distribution Accessibles sur smartphones, tablettes et PC mais aussi sur téléviseurs, via les box des fournisseurs d'accès à Internet ou depuis les Smart TV (téléviseurs connectés), les services de vidéo à la demande s'ouvrent aux possesseurs de clés TV comme l'Amazon Fire TV Stick ou la Google Chromecast.

 # Faciles à vivre Il suffit d'insérer la clé TV dans un des ports HDMI du téléviseur et de la connecter au wifi pour regarder les contenus des services de vidéo à la demande directement par Internet.

Google Chromecast

 # De 30 à 40 € Voilà leur prix, auquel il faut ajouter l'abonnement aux services de SVOD (par exemple, de 7 à 15 €/mois, selon la formule, pour Netflix ou 5 € par mois pour Apple TV +).

 # Un nouveau moyen de vous connaître Des chercheurs des universités américaines de Princeton et Chicago ont récemment prouvé que ces clés étaient truffées de mouchards collectant des informations sur vos habitudes, afin d'alimenter le business de la publicité ciblée. Un marché juteux pour Google, Amazon et les plateformes de vidéo à la demande.

Amazon Fire TV Stick

SYNDICS

Condamné à régler les charges

En conflit avec mon syndic concernant le règlement de certaines charges de copropriété, j'ai été condamné à payer la somme de 1161 € par un tribunal d'instance. Peut-on juger et sanctionner un justiciable sans l'avoir convoqué ni entendu ? ◆

Gérard Blay, Grandcamp-Maisy (14)

LA RÉPONSE DE QC

Un syndic peut avoir recours à une procédure d'injonction de payer pour recouvrer des charges impayées. Pour ce faire, il dépose une requête motivée auprès d'un tribunal compétent, qui l'examine. À ce stade, il n'y a aucune audience. Si, au vu des documents produits, cette demande paraît fondée, le juge rend une ordonnance portant injonction de payer (art. 1409 du code de procédure civile). Le syndic doit ensuite vous signifier la décision par voie d'huissier. À compter de la signification, vous avez la possibilité de contester sous un mois, en faisant opposition auprès du greffe de la juridiction concernée. Les parties sont alors convoquées pour défendre leurs positions (art. 1418 du code de procédure civile). Si vous n'êtes pas d'accord avec le montant retenu par le juge, n'hésitez pas à vérifier la régularité de la procédure auprès d'un avocat. Sans opposition de votre part, la décision devient exécutoire.

DESSINS CAMILLE BESSE

Alarmant !

AÉROPORTS

Vol raté à cause du portique

Nous sommes arrivés à l'aéroport, sans avance excessive. Lors de l'embarquement, quand nous avons passé le poste de contrôle de sûreté, le portique de détection des métaux a sonné, car mon mari porte deux prothèses de hanche avec des vis. Les agents de sécurité nous ont longuement retardés, le temps d'opérer les vérifications qui s'imposaient. Résultat ? Nous avons raté notre vol EasyJet. Nous avons discuté avec une représentante de la compagnie aérienne pour lui expliquer les raisons de notre retard. Elle nous a répondu que ce n'était pas son problème et nous a laissés sans solution. Question respect du client, on trouve certainement mieux ailleurs... ◆

Janique Derhalo, par courriel

LOCATION DE VOITURES

L'assurance fait déraper le tarif

Attiré par les conditions tarifaires d'Europcar, j'ai réservé sur son site une voiture à l'aéroport de Nice, où mon vol au départ de Genève atterrissait. Le montant prévisionnel pour une location d'une durée de 14 jours s'élevait à 211,18 €. En lisant le mail de confirmation, je me suis rendu compte qu'une franchise de 1200 € était applicable si le véhicule était volé ou subissait des dommages. Quand je me suis rendu à l'agence, le responsable m'a sensibilisé au risque qu'une telle somme me reste à charge en cas de sinistre. Fatigué par le voyage et dans l'impossibilité de faire jouer la concurrence, j'ai accepté l'option Rachat de franchise. La facture a alors grimpé à 673,18 €, ce qui me paraît exorbitant. Je note qu'avant de signer le contrat, le loueur ne m'a pas proposé de consulter les conditions générales de l'assurance que j'étais censé avoir lues ! ◆

Jean Bayard, Évian-les-Bains (74)

EDF

Des pénalités de retard facturées

À réception de ma facture d'électricité, j'ai envoyé un chèque à EDF dans les délais indiqués. Or, une pénalité de retard m'a été appliquée. Le service client m'a expliqué que seule la date d'encaissement était prise en compte. N'est-ce pas le cachet de la poste qui fait foi ? ◆

H. H., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Selon les conditions générales de vente (CGV) de votre contrat d'EDF, vous devez régler votre facture au plus tard dans un délai de 15 jours calendaires suivant sa date d'émission (art. 7.1 des CGV). Le simple envoi du chèque ne suffit pas, seul son encaissement vaut paiement. En cas de retard, EDF peut donc vous imputer des pénalités, qui n'ont pas été jugées abusives (jugement du TGI de Paris du 30/10/2018, nº RG 13/03227). En revanche, le fait que l'application de ces frais dépende du délai de traitement des chèques peut être contesté (recommandation de la Commission des clauses abusives nº 14-01, 13). Pour déterminer la date de paiement effectif, le Médiateur national de l'énergie (MNE) recommande celle de l'envoi du chèque, le cachet de la poste faisant foi (recommandation du 11/02/2014 nº 2014-0190). Adressez, par courrier ou par e-mail, une réclamation avec ces arguments au service client d'EDF. Faute de réponse satisfaisante, saisissez son service consommateur puis son médiateur.

AIRBNB

Une taxe de séjour doublée

J'ai loué un logement à Dieppe (76) sur Airbnb. La plateforme m'a prélevé une taxe de séjour de 11 € pour un couple et deux enfants. Or, le site de l'office du tourisme de la ville indique, après simulation, qu'elle s'élève à 5,28 €. Dans ses conditions générales de vente, Airbnb précise que son système informatique ne pouvant prendre en compte les exonérations, le voyageur doit en demander le remboursement à la commune où a eu lieu la location. Est-ce légal ? ◆

Cédric Deveycx, Villeneuve-d'Ascq (59)

LA RÉPONSE DE QC

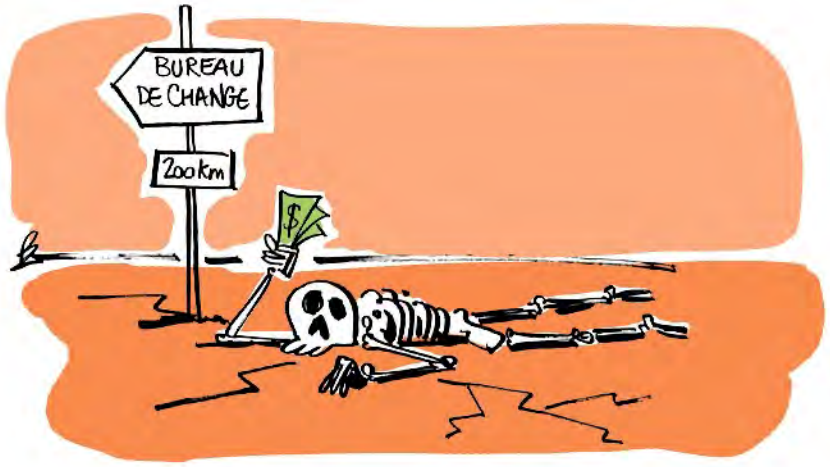
Les plateformes de location d'hébergements entre particuliers sont désormais tenues de collecter la taxe de séjour pour le compte de leurs hôtes et de la reverser. La clause que vous citez paraît abusive, car elle est très favorable à Airbnb (art. L. 212-1 du code de la consommation). D'abord, en s'affranchissant des exonérations légales (mineurs, saisonniers...), elle lui permet de réclamer une somme potentiellement supérieure à celle due. Ensuite, un indu doit être remboursé par celui qui l'a reçu (art. 1302-1 du code civil). Le droit du consommateur à une indemnisation se trouve donc ici réduit (art. R. 212-1 du code de la consommation). L'appréciation du caractère abusif d'une clause relevant d'un juge, l'UFC-Que Choisir se réservera la possibilité d'agir en justice si celle d'Airbnb n'est pas révisée.

BANQUES

Changer des dollars, quelle galère !

Il y a plusieurs mois, j'ai accueilli dans ma maison de Corrèze un ami américain, qui avait décidé de faire la tournée des festivals du Sud-Ouest. Il est allé à Brive, l'une des grandes communes du département, pour changer ses dollars en euros. Or, ni les établissements bancaires classiques, ni la Banque de France, ni l'office du tourisme de la ville ne proposaient cette prestation. Il a fallu se rendre jusqu'à Bordeaux pour effectuer la transaction. Le dollar n'est pourtant pas une monnaie confidentielle ! ◆

Jean-Pierre Tasserie, Vigeois (19)



ÉLECTROMÉNAGER

Quand le SAV refuse de réparer

Dès que j'allume la lumière de ma hotte, achetée il y a un an et demi dans une grande surface, je sens une forte odeur de brûlé. Le culot des ampoules semble avoir grillé. Le service après-vente refuse de la réparer car les luminaires ne seraient pas couverts par la garantie fabricant. Il prétend aussi que j'aurais installé des ampoules trop fortes alors qu'elles sont d'origine. Il a finalement accepté d'expertiser ma hotte. Mais depuis, je n'ai aucune nouvelle. Que faire ? ◆

Pierre Chiron, Angers (49)

LA RÉPONSE DE QC

Le vendeur doit fournir un bien conforme (art. L. 217-4 du code de la consommation) ; tout défaut qui apparaît dans les deux ans suivant son achat est présumé exister au moment de la vente (art. L. 217-7 du code de la consommation). Il ne peut pas se décharger de sa responsabilité en se retranchant derrière la garantie du fabricant, ni affirmer que vous êtes à l'origine de la dégradation sans le prouver. Faute de réponse sous un mois, mettez le distributeur en demeure, par lettre recommandée avec AR, de vous rembourser la hotte (art. L. 217-10 du code de la consommation).

VENTE DE VÉHICULE

La signature des deux propriétaires est-elle obligatoire ?

Ma compagne et moi mettons actuellement en vente notre voiture. Sur le certificat d'immatriculation du véhicule figurent nos deux noms. Devons-nous obligatoirement signer tous les deux celui de cession ? ◆

Arnaud G., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Contrairement à une idée reçue, le certificat d'immatriculation, souvent établi au nom du ou des propriétaires, n'est pas un titre de propriété. C'est un simple document administratif ayant pour but d'identifier le véhicule (arrêt de la cour d'appel de Colmar, ch. civ. 3, du 30/09/2019 nº 18/01539). Vérifiez donc sur un autre document (par exemple, la facture d'achat) que la voiture vous appartient bien à tous les deux. Si tel est le cas, chacun doit signer, en principe, le certificat de cession (Cerfa nº 15776*01). À noter que si vous êtes mariés sous le régime de la communauté des biens, la signature d'un seul des époux peut suffire (art. 1421 du code civil).

DESSINS CAMILLE BESSE

Dialogue de sourds

FREE MOBILE

Changement d'offre oublié

En prévision d'un voyage en Afrique du Sud, j'ai migré mon abonnement Free mobile à 2 € vers celui sans engagement à 19,99 €. Ce dernier permet de passer des appels ou d'envoyer des SMS et des MMS en illimité à l'étranger. Lors de mon séjour, j'ai utilisé mon smartphone en toute confiance, mais en vérifiant que mon compte ne signalait pas une facturation non prévue contractuellement. Rien n'apparaissait. Or, à mon retour, mauvaise surprise : j'avais été prélevé de 230,95 €. J'ai contacté la hotline de Free à cinq reprises pour obtenir une explication, en vain. Quand j'ai reçu ma facture, j'ai enfin compris que l'offre à 19,99 € n'avait pas été prise en compte et que toutes les communications émises depuis l'Afrique du Sud m'avaient été comptées. Le plus surprenant ? Maintenant, Free m'envoie deux factures, une pour chaque forfait. J'ai beau demander à l'opérateur d'éclairer ma lanterne, je suis toujours dans l'attente d'une réponse. ◆

Philippe Hervé, Bruz (35)

ADRESSEZ VOS COURRIERS
233, BD VOLTAIRE, 75555 PARIS CEDEX 11
OU VOS E-MAILS
WWW.QUECHOISIR.ORG/NOUS-CONTACTER-N42652

CANAL+

Carte de paiement refusée

Je reçois le bouquet TNT Sat, créé par Canal+, par l'intermédiaire d'un décodeur satellite doté d'une carte de contrôle d'accès. Cette dernière doit être remplacée tous les quatre ans et payée uniquement par carte bancaire. À la mi-octobre, surprise ! L'opérateur refuse la mienne parce qu'elle expire en décembre 2019. En a-t-il le droit ? ◆

Germain B., Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

Le paiement aurait pu être effectué car votre carte bancaire bénéficiait encore de deux mois de validité après la transaction, ce qui est largement suffisant. De plus, l'offre TNT Sat étant une formule sans abonnement, aucun autre débit n'était à prévoir. Avant la vente, un professionnel doit vous informer sur les moyens de paiement acceptés et leurs éventuelles restrictions d'usage (art. L. 112-1 du code de la consommation). Sur le site Internet de l'opérateur, aucune mention ne justifie le refus de votre carte. Contacté à ce sujet par *Que Choisir,* le Groupe Canal+ évoque une erreur technique qui, selon lui, a été rectifiée. Si cela n'avait pas été le cas, cette attitude aurait pu constituer un refus de vente sans motif légitime (art. L. 121-11 du code de la consommation), ce qui est sanctionné.

FEU VERT

Pub en dehors des clous

Dans le cadre d'une promotion, Feu vert proposait une réduction de 20 % sur la seconde paire de pneus achetée. Cette offre m'a été refusée car elle n'était valable que si leur montage s'effectuait dans l'atelier de l'enseigne. Comme je souhaitais les faire poser ailleurs, j'ai payé plein pot. Cette mention apparaît sur la publicité de Feu vert mais elle est illisible, même avec une loupe ! Est-elle trompeuse ? ◆

G. L., Jouillat (23)

LA RÉPONSE DE QC

Une pratique commerciale est trompeuse si elle vous induit en erreur sur le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente (art. L. 121-2 du code de la consommation). Cela peut être le cas si le détail de la promotion ne figure qu'en petits caractères sur une note en bas de page (arrêt de la cour d'appel de Versailles du 17/05/1978). La réduction était ici subordonnée à la pose des pneus dans l'atelier du centre Feu vert, celle-ci étant facturée. L'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP) précise que, quel que soit le support de la publicité, les mentions informatives doivent être lisibles dans des conditions normales de lecture. Puisqu'il faut une loupe pour déchiffrer ces restrictions, vous pourrez réclamer des dommages-intérêts pour le préjudice subi et le signaler à votre direction départementale de la protection des populations (DDPP).

FACTURES PAPIER

Eh bien, payez maintenant !

À la suite de la résiliation de mon contrat Engie, j'ai réclamé un duplicata de ma facture papier car je ne suis plus connecté à Internet. Je l'ai obtenu mais le courrier joint mentionnait qu'à titre exceptionnel, l'émission et l'envoi de ce document étaient gratuits. Ensuite, toute autre demande me coûterait 14,15 €. Que dit la loi ? ◆

V. A., Vittel (88)

LA RÉPONSE DE QC

L'arrêté du 18 avril 2012 impose aux fournisseurs d'énergie la délivrance sans frais d'une facture. Par défaut, celle-ci est en format papier mais, après accord exprès du consommateur, elle peut être adressée de façon dématérialisée. Cet arrêté ne réglemente toutefois pas les frais liés à la fourniture de duplicata. Dans les conditions générales de vente d'Engie, il est effectivement indiqué que cette prestation est payante, sans que le coût soit indiqué. Le tarif pratiqué doit donc être porté préalablement à votre connaissance. Dans le cas contraire, Engie n'a pas le droit de vous en imposer le règlement.

LOI ALIMENTATION

Une inflation politisée

Les prix des produits alimentaires ont augmenté depuis l'application de la loi Alimentation, votée à l'automne 2018. Mais l'ampleur de cette hausse diffère selon les sources. Explications.

J.-C. MOSCHETTI/REA

LES MANIÈRES DE CALCULER L'INFLATION DIVERGENT

Trois méthodes	CABINETS D'ANALYSE	UFC-QUE CHOISIR	INSEE
Types de points de vente étudiés	✓ Hypermarchés et supermarchés ✓ Enseignes de hard-discount	✓ Hypermarchés et supermarchés	✓ Hypermarchés et supermarchés ✓ Enseignes de hard-discount ✗ Épiceries, marchés*
Calcul de l'inflation	✗ Ne tient pas compte des volumes vendus ✗ Tous les produits d'un même rayon ont le même coefficient, qu'il s'agisse du plus acheté *(par exemple, Coca-Cola)* ou d'une marque plus confidentielle *(par exemple, Breizh Cola)*	✓ Tient compte des volumes vendus ✓ Une hausse de 10 % sur le produit le plus vendu du rayon *(Coca-Cola)* a un impact plus important que la même augmentation sur une denrée peu achetée *(Breizh Cola)*	✓ Tient compte des volumes vendus ✓ Une hausse de 10 % sur le produit le plus vendu du rayon a un impact plus important que la même augmentation sur une denrée peu achetée
Inflation entre janvier et février 2019	**de 0 à + 0,3 %**	**+ 0,83 %**	**+ 0,4 %**
Intérêt de la méthode	✗ *Adaptée à la gestion d'un magasin*	✓ *Plus proche de la réalité des consommateurs*	✗ *Approche trop globale de l'inflation*

✗ *Méthode trop éloignée du quotidien des Français.*

✓ *Méthode adaptée au quotidien des Français.*

** Non concernés par le seuil de revente à perte (SRP).*

1 La flambée des prix

Un an après son vote, la loi Alimentation suscite encore bien des critiques. Un point, en particulier, interroge : le relèvement du seuil de revente à perte (SRP) *. Cette mesure, censée revaloriser la rémunération des agriculteurs, impose aux enseignes de la grande distribution une plus-value minimale de 10 % sur les produits alimentaires. L'UFC-Que Choisir en craignait l'impact inflationniste, avec une hausse des marges des distributeurs sans la garantie d'une amélioration du revenu des producteurs. L'heure est, aujourd'hui, au premier bilan.

2 Le gouvernement prend les chiffres qui l'arrangent

Pour défendre le bien-fondé de sa loi, le gouvernement manie les chiffres de l'inflation avec désinvolture. Ainsi, Agnès Pannier-Runacher, la secrétaire d'État à l'Économie, affirmait sur Sud Radio, le 21 octobre, que grâce à *« une inflation de 0,3 % des prix* (de l'alimentaire, ndlr) *dans un contexte d'inflation supérieure à 1 %, les Français ont vu leur pouvoir d'achat plutôt progresser ».* Bref, dans sa bouche, une hausse des prix devient un gain de pouvoir d'achat. De plus, la ministre préfère s'appuyer sur des *« panels faits par des personnes indépendantes »* plutôt que sur l'Institut national de la statistique et des études économiques, l'Insee. Curieusement, cet organisme officiel ne s'est pas vu confier la mission de suivre les effets de la loi. Résultat, chacun donne ses chiffres. Les distributeurs et le ministère de l'Agriculture ont utilisé les données de cabinets d'analyse, qui avaient l'avantage de présenter des augmentations très modérées, voire inexistantes : un *« impact nul »* pour IRI et + 0,3 % pour Nielsen.

3 La méthode de l'UFC-QC contredit le discours officiel

L'UFC-Que Choisir a mené sa propre étude pour vérifier l'effet concret du SRP, en se basant sur les données de Nielsen et IRI mais en ciblant les commerces (grande distribution) et les denrées concernés par la loi. Elle a donc exclu les produits agricoles frais, qui ne sont pas, de fait, touchés par le relèvement du SRP. En effet, fruits, légumes, viandes et poissons sont vendus avec une marge très supérieure aux 10 % requis. De plus, ils voient leurs prix varier selon les saisons. Le gouvernement en a-t-il fait de même pour calculer l'inflation ? Quelle est la composition du panier considéré ? Englobe-t-il tous les produits de grande consommation (PGC), qui incluent l'offre droguerie-parfumerie-hygiène (DPH), orientée à la baisse ces derniers temps ? Ou ne comprend-il que l'alimentaire ? Avec ou hors rayon frais ? Enfin, la période prise en compte joue aussi. La hausse du SRP s'est produite sur quelques semaines. Comparer les prix sur un an ne permet pas de la voir vraiment.

** Prix en dessous duquel un distributeur ne peut pas revendre un produit.*

ROYAUME-UNI

Voyager après le Brexit

La sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne devrait intervenir d'ici au 31 janvier 2020. Comment continuer à vous y rendre sans être pris au dépourvu ?

L. GRANDGUILLOT/REA

UNE PÉRIODE TAMPON

Est-ce la fin du feuilleton ? Le Brexit devrait avoir lieu d'ici au 31 janvier 2020. Une perspective qui inquiète les Français, nombreux à se rendre outre-Manche. Mais pas de panique ! Que cette date soit confirmée ou non, et que le Royaume-Uni quitte l'Union européenne (UE) avec ou sans accord, une période de transition est prévue. Les citoyens européens pourront toujours continuer à s'y rendre sur simple présentation d'une carte d'identité ou d'un passeport pour les séjours de moins de trois mois.

LA CARTE D'IDENTITÉ BIENTÔT REFUSÉE

Attention, cette disposition est temporaire. Londres a annoncé qu'en cas d'accord, les cartes d'identité ne seront plus acceptées dans le courant de l'année 2021. Il faudra alors présenter un passeport. En revanche, si le retrait du Royaume-Uni de l'UE se fait sans accord, ce changement interviendra en 2020 – la date exacte sera précisée plusieurs mois auparavant.

ROULER SANS ENCOMBRE

Après le Brexit, vous pourrez toujours conduire au Royaume-Uni avec votre permis français. Si vous voyagez avec votre propre véhicule, votre certificat d'assurance (la fameuse « carte verte ») sera valable.

RÈGLES DE DOUANE

La réglementation concernant les biens que l'on a le droit de transporter ne variera pas pour le particulier. Il faudra, néanmoins, déclarer les sommes supérieures à 10 000 £ (environ 11 600 €). Pour les animaux de compagnie, rien ne change non plus : ils devront posséder un passeport européen.

DURÉE DE VALIDITÉ DU PASSEPORT

Vous êtes tenu de voyager avec un passeport valable pendant la durée de votre séjour au Royaume-Uni, contrairement à d'autres destinations où il doit afficher une validité supérieure de six mois à la date de retour prévue. En effet, certains pays exigeant un visa, cette règle garantit son éventuelle prolongation sans dépasser la date d'expiration du passeport.

TÉLÉPHONIE MOBILE

Appels et SMS en wifi

Vous pouvez désormais appeler ou envoyer des SMS et MMS en wifi. Mais ce service présente des limites.

GEORGEJMCLITTLE/ADOBE STOCK

LE PRINCIPE

Avec la fonction Appels wifi (ou VoWiFi pour Voice over wifi), votre smartphone se connecte à un réseau wifi dès que le signal 3G ou 4G se révèle insuffisant. Vous pouvez alors émettre ou recevoir des appels, des SMS et des MMS. Cette technologie peut être utile pour ceux qui habitent en milieu rural où la couverture mobile est faible ou inexistante, notamment à l'intérieur des habitations.

QUATRE CONDITIONS POUR EN BÉNÉFICIER

 # Posséder un smartphone intégrant la fonctionnalité Appels wifi. La plupart des appareils commercialisés ces dernières années disposent de cette fonction : iPhone 6 et modèles ultérieurs, Samsung S7 et suivants, etc. La liste des téléphones portables compatibles est disponible sur le site Internet de chaque opérateur.

 # Activer la fonctionnalité Appels wifi. Rendez-vous dans les paramètres de votre smartphone. Une mise à jour du logiciel interne peut être nécessaire, afin que l'option apparaisse dans les menus. Si elle ne s'affiche pas, contactez le service client de votre opérateur.

 # Être connecté à un réseau wifi. Tous les réseaux wifi sont compatibles, qu'ils soient domestiques (box) ou publics. Peu importe aussi l'opérateur qui l'administre. En revanche, vous devrez peut-être entrer un mot de passe ou une clé d'authentification pour vous y connecter.

 # Choisir un opérateur proposant le service. À l'heure actuelle, seuls Orange, SFR et Bouygues Telecom offrent cette solution. Les clients Free mobile n'y ont pas accès, de même que les abonnés à un opérateur alternatif (NRJ Mobile, La Poste Mobile...), les utilisateurs de cartes prépayées et les titulaires d'un forfait bloqué Orange.

COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

Une fois la fonction activée, vous téléphonez ou envoyez des SMS et MMS comme d'habitude. Le système se charge de trouver le meilleur réseau (fixe ou mobile). Il peut même basculer l'appel de l'un à l'autre sans que la communication se coupe, dès lors que les signaux sont suffisants. Un pictogramme, en haut de l'écran, indique que celle-ci passe par le wifi. Qu'ils émettent ou reçoivent l'appel, vos correspondants, eux, n'ont pas besoin de paramétrer leur appareil.

Attention *Le service Appels wifi est, pour le moment, inaccessible à l'étranger.*

LE PICTORIUM/MAXPPP - ENMALER/SHUTTERSTOCK

En appliquant la procédure de plaider-coupable à des vendeurs d'hoverboards et de trottinettes électriques en ligne, le parquet de Paris a privé les victimes de la possibilité de se faire entendre. Récit.

— Par **CYRIL BROSSET**

Les victimes restent sans voix

Une quinzaine de victimes se sont retrouvées, le 6 novembre dernier, sur les bancs de la petite salle d'audience du tribunal de grande instance de Paris. Parmi elles, Sabrina avait fait le déplacement de Rouen (76), pour tenter de récupérer les 200 € qu'elle avait dépensés sur le site Gyro-shop.com. *« Toute la famille s'était cotisée pour offrir à mon fils, à l'occasion de ses sept ans, un hoverboard que nous n'avons jamais reçu. Étant donné que je n'ai pas les moyens d'en acheter un autre, il a dû s'en passer »*, se désole la jeune maman.

D'autres ont reçu un colis, mais soit il ne contenait pas l'article commandé, soit le matériel a dysfonctionné peu de temps après, voire n'a jamais été en état de marche. Outre de très nombreux problèmes de livraison et de remboursement, les trois gérants à la tête des sites litigieux (Gyro-shop.com, E-board-store.com, E-new-tech.fr, French-tech-mobility.com…) devaient répondre devant la justice d'autres pratiques commerciales trompeuses, tels que l'affichage de délais de livraison intenables, l'absence de suivi en cas de retard, ou encore la mention abusive d'un service de médiation et la mise en place d'un service client sous-dimensionné. Ils ont été condamnés à payer un total de 250000 € d'amende et à du travail d'intérêt général, au terme d'une audience atypique.

Le procès des e-commerçants était attendu par 160 parties civiles

Une affaire réglée en toute discrétion

Et pour cause, pour la première fois dans ce genre d'affaire, le parquet avait opté pour une comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité (CRPC), autrement dit le « plaider-coupable », censé réduire les délais de jugement. Les prévenus ont donc d'abord été présentés à un procureur, qui leur a signifié les faits reprochés et les peines qu'il comptait leur infliger. Ce n'est qu'après deux bonnes heures de ce huis clos que les trois gérants et leurs défenseurs ont fait leur apparition dans la salle d'audience surchauffée, où les attendaient juge, victimes et avocats, et que l'audience publique a pu commencer. Sauf qu'in fine, on n'a pas vu grand-chose, la présidente se contentant, pour chacun des dirigeants, de s'assurer qu'il avait bien accepté sa sanction et d'homologuer la procédure. À aucun moment, elle ne les a interrogés pour comprendre comment la situation avait pu dégénérer à un tel point. Les avocats des 160 parties civiles n'ont pas eu l'occasion de défendre les intérêts de leurs clients. Quant aux victimes présentes dans la salle, non seulement elles n'ont jamais eu la possibilité d'exprimer ce qu'elles avaient sur le cœur mais, surtout, elles ont appris que l'étude de leurs demandes de remboursement était repoussée à une audience ultérieure, fixée au 9 septembre 2020 [1]. *« Si nous avions appliqué la procédure classique, l'audience n'aurait pas eu lieu avant 2021 »*, a argué la présidente, sans vraiment convaincre.

Le pire, c'est que malgré l'absence de débats, l'audience a duré plus de quatre heures. Pour chacun des trois prévenus et des cinq sociétés mis en cause, il a fallu énumérer les chefs d'accusation, homologuer les peines puis rédiger, imprimer et faire signer une série de procès-verbaux. Le plaider-coupable n'a pas fait gagner du temps à tout le monde. ◆

(1) Les victimes qui ne se sont pas jointes à la procédure au plus tard lors de l'audience au pénal ne peuvent plus le faire. Elles peuvent néanmoins saisir le juge civil ou la Commission d'indemnisation des victimes d'infraction (Civi). Renseignez-vous auprès de votre association locale UFC-Que Choisir ou de votre protection juridique. Les abonnés à Que Choisir *peuvent contacter notre Service d'information juridique.*

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 586

N° 585

N° 584

N° 583

QUE CHOISIR ARGENT

N° 156

N° 155

N° 154

N° 153

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 122

N° 121

N° 120

N° 119

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 144

N° 143

N° 142

N° 141

Pour conserver tous vos numéros

10 €

La reliure **QUE CHOISIR**

9,50 €

La reliure **QUE CHOISIR SANTÉ**

Pour commander

merci de découper ou recopier ce bulletin et de le retourner accompagné de votre règlement à :

QUE CHOISIR

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy
60438 NOAILLES CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

Merci de m'envoyer à l'adresse ci-dessous les exemplaires suivants :

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 583 ☐	N° 584 ☐	4,80 €		
N° 585 ☐	N° 586 ☐	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 153 ☐	N° 154 ☐	4,95 €		
N° 155 ☐	N° 156 ☐	4,95 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 119 ☐	N° 120 ☐	6,95 €		
N° 121 ☐	N° 122 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 141 ☐	N° 142 ☐	3,90 €		
N° 143 ☐	N° 144 ☐	3,90 €		
LES RELIURES				
Reliure Que Choisir		10 €		
Reliure Que Choisir Santé		9,50 €		

Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) ..... 1 article : 1,50 €
2 articles et plus : 2 €

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE ☐

☐ M. ☐ Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

☐ par chèque bancaire ou postal à l'ordre de Que Choisir

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

Offre valable en France métropolitaine.
En application des dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, la vente des produits présentés sur cette page n'ouvre pas droit à rétractation.

BULENCART

LES SOLDES
SANS SE TROMPER SUR
QUECHOISIR.ORG
Gare aux fausses bonnes affaires !
Méfiez-vous des soldes que vous pouvez trouver en ligne ou en magasin.
Sur son site Internet, l'UFC-Que Choisir vous informe pour réaliser de vraies bonnes affaires en toute sérénité.
http://ufcqc.link/soldes587
Pour accéder au dossier, copiez l'URL ci-dessus ou flashez le QR code.
Nos experts vous guident
JACKF/ADOBE STOCK